ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 6472/QĐ-UBND	*Hà Nội, ngày 26 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trên địa bàn thành phố Hà Nội

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Thủ đô ngày 28 tháng 6 năm 2024;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 125/2025/NĐ-CP, Nghị định số 214/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ- CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện;

Căn cứ Văn bản hướng dẫn số 4012/BKHCN-BC ngày 19 tháng 8 năm 2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05 năm 12 năm 2024 khi thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước;

Theo đề nghị của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tại Tờ trình số 138/TTr-TTPVHCC ngày 28 tháng 10 năm 2025 về việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện tại thành phố Hà Nội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện tại thành phố Hà Nội.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Định mức ban hành tại Điều 1 Quyết định này áp dụng cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2, 3, 4, Điều 7, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc xây dựng dự toán, xác định chi phí, lập phương án giá, quản lý trong việc áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sử dụng ngân sách nhà nước của thành phố Hà Nội.

Điều 3. Nội dung định mức

Nội dung áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội được quy định tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

Điều 4. Hướng dẫn áp dụng

1. Định mức kinh tế - kỹ thuật ban hành theo Quyết định này được sử dụng trong việc xác định đơn giá dịch vụ, xây dựng dự toán, bố trí kinh phí, tổ chức lựa chọn nhà thầu theo quy định của pháp luật về đấu thầu để thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội có sử dụng ngân sách nhà nước.

2. Định mức kinh tế - kỹ thuật là định mức tiêu hao, hao phí các yếu tố lao động tính theo thời gian thực hiện, trang thiết bị, vật tư, dụng cụ, phương tiện, cơ sở vật chất để hoàn thành nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu, tiêu chí thực hiện của cơ quan có thẩm quyền.

3. Kinh phí tổ chức thuê dịch vụ được quản lý, sử dụng theo đúng đơn giá, định mức, tiêu chuẩn, chế độ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và trong phạm vi dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Các khoản chi phí thực tế, các dịch vụ thuê mướn khác khi thanh toán phải đúng theo quy định của pháp luật.

4. Trong trường hợp có phát sinh nội dung chi phí, định mức ngoài Quyết định này, cơ quan, đơn vị xây dựng dự toán kinh phí báo cáo và trình cấp có thẩm quyền xem xét, phê duyệt. Các nội dung chi trả dịch vụ thuê ngoài nếu thuộc trường hợp phải đấu thầu thì thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu.

Điều 5. Tổ chức thực hiện

1. Căn cứ định mức kinh tế - kỹ thuật quy định tại Quyết định này, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp các Sở, ngành có liên quan xây dựng đơn giá dịch vụ thuê doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tham gia đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công; Điểm hướng dẫn, tư vấn, số hóa hồ sơ, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội, trình Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành theo quy định của pháp luật.

2. Trong quá trình thực hiện, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các Sở, ngành, đơn vị liên quan tổ chức rà soát, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bảo đảm phù hợp thực tế và quy định pháp luật.

Điều 6. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các Sở: Tài chính, Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trương Việt Dũng

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Áp dụng định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trên địa bàn thành phố Hà Nội

(Kèm theo Quyết định số 6472/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi áp dụng

- Định mức kinh tế - kỹ thuật cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính là mức hao phí trực tiếp tối đa về nhân công; máy móc, thiết bị; vật tư văn phòng, công cụ, dụng cụ và một số hao phí trực tiếp khác được áp dụng tại thành phố Hà Nội do cơ quan có thẩm quyền thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện.

- Quy định này không bao gồm hao phí trong quản lý của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hao phí trong hoạt động chuyển phát, hao phí sử dụng mặt bằng trụ sở làm việc, hao phí về đồng phục của nhân viên làm việc. Các hao phí này được thực hiện theo yêu cầu của đơn vị thuê và theo quy định pháp luật hiện hành.

2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 4, Điều 7, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian áp dụng

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, trường hợp có văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế thực hiện áp dụng theo văn bản có hiệu lực mới ban hành.

4. Yêu cầu công việc và quản lý chất lượng dịch vụ

4.1 Yêu cầu công việc

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ được thuê thực hiện trong hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4.2 Quản lý chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ

Việc quản lý chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện theo quy định tại các Điều 29, 30, 31, 32 (Chương V) Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Nội dung định mức kinh tế - kỹ thuật

5.1. Định mức hao phí nhân công

Áp dụng hao phí nhân công trực tiếp cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cấp tỉnh, cấp xã không vượt quả định mức tối đa quy định tại Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Văn bản số 4012/BKHCN – BC ngày 19/8/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ. Thời gian lao động được tính bằng công, 01 (một) công tương ứng với thời gian 01 ngày làm việc (08 giờ) của người lao động theo quy định tại Điều 105 của Bộ

luật Lao động năm 2019. Hao phí nhân công thực hiện ở công đoạn nào thì tính ở công đoạn đó nhưng không quá 70% hao phí căn cứ theo quy định tại điểm đ2, Mục II, Chương 2 của Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

5.2. Định mức máy móc, thiết bị

Định mức phương tiện, máy móc, thiết bị là mức tiêu hao đối với các tài sản cố định cần thiết, được tính toán để hoàn thành công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện đạt được các yêu cầu, tiêu chí cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị. Hao phí này phải được tính toán dựa trên điều kiện quy mô, khối lượng công việc được giao, nhu cầu sử dụng, hoạt động thực tế của dịch vụ, đảm bảo phản ánh đúng mức độ tiêu hao giá trị của thiết bị trong quá trình thực hiện công việc.

Định mức thiết bị = Mức giá thiết bị ban đầu x Tỷ lệ % hao mòn theo chế độ quy định.

Mức giá thiết bị ban đầu xác định căn cứ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền về tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị. Đối với các máy móc, thiết bị chưa có quy định về tiêu chuẩn, định mức, mức giá thiết bị ban đầu được xác định theo giá thị trường tại thời điểm xây dựng đơn giá, giá dịch vụ theo quy định.

Trường hợp thuê phương tiện, máy móc, thiết bị, chi phí thuê được xác định căn cứ vào quy định hiện hành và thực tế hoạt động để đề xuất trong phương án giá, dự toán kinh phí để cơ quan có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Định mức sử dụng máy móc, thiết bị; sử dụng vật tư, văn phòng, công cụ, dụng cụ; hao phí trực tiếp khác áp dụng theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT ngày 05/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông. Trong đó, yêu cầu đặc tính kỹ thuật máy móc, thiết bị, công cụ, dụng cụ được quy định là "yêu cầu tối thiểu cần phải đáp ứng".

5.3. Định mức vật tư

- Là mức tiêu hao về nguyên liệu, vật liệu, nhiên liệu và được xác định theo chủng loại, số lượng/khối lượng để hoàn thành công việc.

- Định mức vật tư sử dụng được phân tích theo yêu cầu, tiêu chí đối với từng tiêu chí của cơ quan có thẩm quyền; cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc theo nhu cầu tiêu dùng thực tế.

5.4. Định mức cơ sở vật chất

- Định mức này được lập dựa trên cơ sở vật chất tối thiểu để tổ chức hoạt động đáp ứng yêu cầu, tiêu chí cung ứng dịch vụ của cơ quan có thẩm quyền; cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng.

- Cơ sở vật chất là nơi phục vụ công tác cung ứng dịch vụ (đã bao gồm bàn, ghế, màn hình, …), được phân loại dựa trên khối lượng công việc, đáp ứng yêu cầu thực tế của việc tổ chức cung ứng dịch vụ.

- Việc áp dụng định mức cơ sở vật chất phải phù hợp với điều kiện về số lượng, đủ sức chứa để đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng và hiệu quả.

- Cơ quan, đơn vị căn cứ quy định hiện hành và thực tế hoạt động để đề xuất khoản chi phí này trong phương án để lập đơn giá hoặc dự toán kinh phí trình cơ quan có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt theo quy định.

5.5. Các hao phí chưa bao gồm trong định mức

Hao phí trong quản lý của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp ứng dịch vụ; Hao phí trong hoạt động chuyển phát; Hao phí sử dụng mặt bằng trụ sở làm việc của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp ứng dịch vụ (nếu có); Hao phí về đồng phục của nhân viên làm việc trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả tại thành phố Hà Nội được thực hiện theo yêu cầu của đơn vị thuê và theo quy định của pháp luật hiện hành.

a) Hao phí trong quản lý của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ khi thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cơ quan thuê dịch vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ căn cứ quy mô lao động, nội dung và khối lượng thuê dịch vụ, thực hiện kiểm thử, đề xuất với cơ quan ban hành định mức cụ thể xem xét, quyết định định mức để làm căn cứ lập dự toán theo dịch vụ.

b) Hao phí trong hoạt động chuyển phát để thực hiện vận chuyển hồ sơ thủ tục hành chính tại các Điểm phục vụ hành chính công, Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công, Điểm Phục vụ hành chính công đến các sở và cơ quan tương đương sở thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; Ủy ban nhân dân

cấp xã, phường và ngược lại. Khi phát sinh hoạt động này, đơn vị sử dụng dịch vụ chuyển phát thanh toán chi phí cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ theo quy định hiện hành.

c) Hao phí sử dụng mặt bằng trụ sở làm việc của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ (nếu có) để thực hiện hoạt động hướng dẫn, số hóa hồ sơ, thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến. Trường hợp cơ quan nhà nước thuê diện tích mặt bằng trụ sở làm việc của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để phục vụ hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan thuê báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định địa điểm, diện tích thuê, chi phí thuê theo quy định hiện hành, đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

d) Hao phí về đồng phục của nhân viên làm việc trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả tại thành phố Hà Nội. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền thuê dịch vụ có nhu cầu về đồng phục thì đề xuất với cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu tại định mức này khi được cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

5.6. Số ngày làm việc của lao động hằng tháng

Số ngày làm việc theo hướng dẫn tại điểm a Mục 1.2 Phần II Chương II của Phụ lục kèm theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT là 22 ngày, tính bình quân hằng tháng khi lập dự toán kinh phí.

6. Áp dụng định mức để xây dựng dự toán kinh phí thuê dịch vụ

6.1. Dự toán chi cho nhân công trực tiếp, bao gồm: tiền lương, các khoản đóng góp theo lương theo quy định của pháp luật, xác định như sau:

a) Chi phí tiền lương nhân công tính trên cơ sở: Theo điểm 4.1 Khoản 4 Mục V Chương I Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 2133/QĐ-BTTTT, việc tính chi phí tiền lương cho nhân công được áp dụng theo ngạch, bậc lương do Nhà nước quy định đối với công chức ngạch chuyên viên, có thời gian kinh nghiệm tối thiểu là 03 năm (không tính thời gian tập sự) và mức lương cơ sở. Thời gian kinh nghiệm và ngạch, bậc lương khi lập dự toán căn cứ theo yêu cầu của cơ quan thuê dịch vụ và được quy định trong định mức cụ thể.

b) Các khoản đóng góp theo lương cho người lao động xác định theo quy định của pháp luật hiện hành.

6.2. Chi phí vật tư, công cụ, dụng cụ

Trường hợp thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sử dụng vật tư, năng lượng, công cụ, dụng cụ do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đảm bảo, dự toán các khoản chi phí thuê các dịch vụ này xác định trên cơ sở số lượng, chủng loại sử dụng theo định mức cụ thể do bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương quyết định và giá năng lượng, vật tư văn phòng, công cụ, dụng cụ lao động.

6.3. Chi phí sử dụng máy móc, thiết bị

Trường hợp thực hiện hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sử dụng máy móc, thiết bị của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ dự toán các khoản chi phí này xác định theo quy định của Bộ Tài chính về chế độ quản lý và trích khấu hao tài sản cố định.

6.4. Các khoản chi phí trực tiếp khác

Thuê nhân công phục vụ, bảo vệ, vệ sinh, chăm sóc cây xanh, nước uống, biển chỉ dẫn, sửa chữa thường xuyên,... được tính trên cơ sở định mức cụ thể do bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân Thành phố quy định và các quy định có liên quan.

6.5. Chi phí quản lý cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ

Mức chi phí quản lý do bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định theo hướng dẫn tại điểm a, khoản 5.5, Mục 5 Phần I Phụ lục này.

7. Điều chỉnh hao phí nhân công

7.1. Nguyên tắc xác định số lượng hồ sơ phát sinh

Dựa trên cơ sở hồ sơ phát sinh bình quân theo từng lĩnh vực trong năm hoặc trong các quý trước liền kề.

7.2. Xác định hệ số điều chỉnh công nghỉ phép, lễ, tết

Bảng 1: Tính hệ số điều chỉnh công nghỉ phép, lễ, tết

TT	Nội dung	Ngày/hệ số
1	Định mức hao phí nhân công tháng (NC_T)	22
2	Số ngày nghỉ phép năm hàng năm theo luật định (N_P)	12
3	Số ngày nghỉ lễ, tết trong năm (theo 2025) (N_{LT})	12
4	Số ngày nghỉ phép, lễ, tết bình quân tháng: $N_{PLT} = \frac{N_P+N_{LT}}{12}$	2,0
5	Hệ số điều chỉnh công phép, lễ, tết: $H_{PLT} = \frac{NC_T+N_{PLT}}{NC_T}$	**1,09**

Trong đó:

- NC_T là định mức hao phí nhân công theo tháng.

- N_P là số ngày nghỉ phép hàng năm theo pháp luật quy định.

- N_{LT} là số ngày nghỉ lễ, tết trong năm (lấy theo năm 2025).

- N_{PLT} là số ngày nghỉ phép lễ, tết bình quân theo tháng trong năm.

- H_{PLT} là hệ số điều chỉnh công phép, lễ, tết.

7.3. Xác định số công theo mức khi áp dụng các hệ số điều chỉnh

7.3.1. Xác định số công điều chỉnh theo lĩnh vực

$$NCLVij = ĐM\ NCij \times HLVi\ (1)$$

Trong đó:

- NC LVij là số công sau khi điều chỉnh của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- i là lĩnh vực có thủ tục hành chính (TTHC) theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- j là hoạt động nghiệp vụ hướng dẫn TTHC, tiếp nhận hồ sơ TTHC, số hóa hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- ĐMNCij, là định mức hao phí nhân công của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- H LVi là hệ số điều chỉnh định mức hao phí nhân công của lĩnh vực i theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

7.3.2. Xác định số công theo lĩnh vực điều chỉnh theo quy mô hồ sơ phát sinh

Bảng 2: Tính toán số công theo quy mô hồ sơ phát sinh

TT	Quy mô số lượng hồ sơ phát sinh	Hệ số công theo quy mô hồ sơ	Công thức tính số công theo quy mô hồ sơ phát sinh
1	Số lượng hồ sơ $SL_{HS} \leq 5$	0,05	$NC_{HSij} = NC_{LVij} \times 0,1$
2	Số lượng hồ sơ $5 \leq SL_{HS} \leq 50$	0,30	$NC_{HSij} = NC_{LVij} \times H_{HSk}$
3	Số lượng hồ sơ $50 \leq SL_{HS} \leq 100$	0,50	
4	Số lượng hồ sơ $100 \leq SL_{HS} \leq 135$	0,70	
5	Số lượng hồ sơ $135 \leq SL_{HS} \leq 150$	1,00	
6	Số lượng hồ sơ $SL_{HS} > 150$	$\frac{SL_{HS}}{150}$	$NC_{HSij} = NC_{LVij} \times \frac{SL_{HS}}{150}$

Trường hợp phát sinh lĩnh vực phát sinh cả hồ sơ trực tuyến và trực tiếp thì phân bổ theo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến/trực tiếp so với tổng số hồ sơ.

Trong đó:

- NC_{HSij} là số công theo lĩnh vực điều chỉnh theo quy mô hồ sơ phát sinh của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- SL_{HS} là quy mô số lượng hồ sơ phát sinh như trong Bảng 2.

- H_{HSk} là hệ số hồ sơ phát sinh có quy mô nằm trong khoảng quy mô hồ sơ phát sinh như trong Bảng 2, được xác định theo công thức nội suy như sau:

$$H_{HSk} = H_{HSb} - \frac{H_{HSb} - H_{HSa}}{SL_{HSa} - SL_{HSb}} \times (SL_{HSk} - SL_{HSb}) \quad (2)$$

Trong đó:

- SL_{HSk} là quy mô số lượng hồ sơ cần tính nhân công theo quy mô hồ sơ phát sinh trong Bảng 2.

- SL_{HSa} là quy mô số lượng hồ sơ **cận trên** của quy mô số lượng hồ sơ cần tính nhân công theo quy mô hồ sơ phát sinh trong Bảng 2.

- SL_{HSb} là quy mô số lượng hồ sơ **cận dưới** của quy mô số lượng hồ sơ cần tính nhân công theo quy mô hồ sơ phát sinh trong Bảng 2.

- H_{HSa} là hệ số hồ sơ phát sinh có quy mô tương ứng với quy mô số lượng hồ sơ **cận trên** SL_{HSa}.

- H_{HSb} là hệ số hồ sơ phát sinh có quy mô tương ứng với quy mô số lượng hồ sơ **cận dưới** SL_{HSb}.

7.3.3. Xác định số công theo lĩnh vực và quy mô hồ sơ phát sinh điều chỉnh bao gồm cả nghỉ phép, lễ, tết

$$NC_{ĐCij} = NC_{HSij} \times H_{PLT} \quad (3)$$

- $NC_{ĐCij}$ là số công theo lĩnh vực và quy mô hồ sơ phát sinh điều chỉnh bao gồm cả nghỉ phép, lễ, tết của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

7.3.4. Xác định chi chí tiền lương nhân công và các khoản đóng góp theo lương/tháng

1. Chi phí tiền lương nhân công (NC_{Lij}):

$$NC_{Lij} = \frac{H_{CB} \times L_{CS}}{22} \times NC_{ĐCij} \times \text{Định mức hao phí hồ sơ trực tiếp} \quad (4)$$

$$NC_{Lij} = \frac{H_{CB} \times L_{CS}}{22} \times NC_{ĐCij} \times \text{Định mức hao phí hồ sơ trực tuyến} \quad (5)$$

Trong đó:

- NC_{Lij} là chi phí tiền lương nhân công theo tháng của lĩnh vực i tương ứng từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.
- H_{CB} là bậc lương cơ bản áp dụng theo yêu cầu của cơ quan thuê dịch vụ.
- L_{CS} là mức lương cơ sở hiện hành theo quy định của pháp luật.

2) Các khoản đóng góp theo lương ($NC_{ĐGLij}$):

$$NC_{ĐGLij} = NC_{Lij} \times 23{,}5\% \quad (6)$$

Trong đó:

- NC_{Lij} là chi phí tiền lương nhân công theo tháng của lĩnh vực tương ứng từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.
- H_{CB} là bậc lương cơ bản áp dụng theo yêu cầu của cơ quan thuê dịch vụ.
- L_{CS} là mức lương cơ sở hiện hành theo quy định của pháp luật.

2) Các khoản đóng góp theo lương ($NC_{ĐGLij}$):

$$NC_{ĐGLij} = NC_{Lij} \times 23{,}5\% \quad (6)$$

Trong đó:

- $NC_{ĐGLij}$ là các khoản đóng góp theo lương nhân công của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9. Các khoản đóng góp (23.5%) bao gồm: Bảo hiểm bắt buộc 21,5% (Bảo hiểm xã hội bắt buộc 17%, Bảo hiểm y tế 3%, Bảo hiểm thất nghiệp 1%, Bảo hiểm tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp 0,5%) và đoàn phí công đoàn 2%.

7.3.5. Xác định chi phí nhân công điều chỉnh theo vùng miền

$$NC_{VMij} = (NC_{Lij} + NC_{ĐGLij}) \times H_{VM} \quad (7)$$

Trong đó:

- NC_{VMij} là chi phí nhân công điều chỉnh theo vùng miền của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

- H_{VM} là hệ số điều chỉnh vùng miền theo quy định tại Bảng 4.

7.3.6. Xác định chi phí nhân công theo năm (12 tháng)

$$NC_{HNij} = NC_{VMij} \times 12 \quad (8)$$

Trong đó:

- NC_{HNij} là tổng chi phí nhân công theo năm của lĩnh vực i tương ứng với từng hoạt động j theo quy định tại Bảng 3 và Bảng 9.

II. ÁP DỤNG ĐỊNH MỨC KINH TẾ - KỸ THUẬT HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, SỐ HÓA HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Thành phần công việc khi triển khai áp dụng định mức

1.1. Nội dung công việc hướng dẫn thủ tục hành chính

1.1.1. Nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện hướng dẫn các nội dung sau:

a) Thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính.

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác.

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

đ) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công (DVC) trực tuyến (chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của hệ thống cung ứng dịch vụ công trực tuyến, cách thức đăng ký tài khoản định danh và nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định hiện hành).

e) Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

1.1.2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Điểm Phục vụ hành chính công, Điểm Phục vụ hành chính công lưu động, cộng đồng… được cơ quan có thẩm quyền quy định trên địa bàn thành phố Hà Nội.

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

e) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công, Điểm Phục vụ hành chính công, Điểm Phục vụ hành chính công lưu động, cộng đồng.

Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 11.1. mục này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì nhân viên hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

1.2. Nội dung công việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện các công việc như sau:

1.2.1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Nghị định Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại các chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các Điểm phục vụ hành chính công kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

1.2.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia,

Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thông báo với nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại các Điểm phục vụ hành chính công để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

c) Nhân viên tại Điểm phục vụ hành chính công thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành.

Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.2.3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.2.4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận nhân viên tiếp nhận tại các Điểm phục vụ hành chính công không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

1.2.5. Trường hợp nhân viên tại các Điểm phục vụ hành chính công được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

1.3. Nội dung công việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính

Nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp ứng dịch vụ thực hiện công việc số hóa hồ sơ như sau:

1.3.1. Kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính.

a) Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thì nhân viên kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì nhân viên thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

1.3.2. Thực hiện sao chụp, chuyển hồ sơ giấy thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy; ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

1.4. Nội dung công việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1.4.1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, Các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

1.4.2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

1.4.3. Nhân viên tại các Điểm phục vụ hành chính công trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

1.4.4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

1.4.5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Điểm phục vụ hành chính công thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

1.4.6. Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

2. Định mức kinh tế - kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính áp dụng tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

2.1. Định mức nhân công

2.1.1. Định mức nhân công

Định mức nhân công được tính trên cơ sở số ngày làm việc hành chính (bình quân 22 ngày/tháng, mỗi ngày tính là 01 công) để hoàn thành các công việc trong hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính với khối lượng bình quân 150 hồ sơ/tháng, như sau:

Bảng 3: Định mức nhân công cho hoạt động nghiệp vụ

Đơn vị tính: công/tháng

TT	Tên lĩnh vực có thủ tục hành chính	Định mức	Hệ số điều chỉnh định mức theo lĩnh vực	Định mức cho từng hoạt động			
				Hướng dẫn	Tiếp nhận	Số hóa	Trả kết quả
1	**Thanh tra Thành phố**	22	0,70	3,03	9,01	1,43	0,84
2	**Quy hoạch - Kiến trúc**	22	0,70	3,03	9,01	1,43	0,84
3	**Văn hóa, Thể thao**	22	0,71	3,81	7,66	2,18	0,86
4	**Du lịch**	22	0,71	3,81	7,66	2,18	0,86
5	**Khoa học và Công nghệ**						
5.1	Thông tin và Truyền thông	22	0,67	3,34	7,34	1,97	1,04
5.2	Khoa học và Công nghệ	22	0,72	3,24	8,48	2,10	0,89

TT	Tên lĩnh vực có thủ tục hành chính	Định mức	Hệ số điều chỉnh định mức theo lĩnh vực	Định mức cho từng hoạt động			
				Hướng dẫn	Tiếp nhận	Số hóa	Trả kết quả
6	**Nội vụ**						
6.1	Nội vụ	22	0,57	3,28	5,71	1,91	0,77
6.2	Lao động, Thương binh và Xã hội	22	0,81	3,68	8,27	3,14	1,45
7	**Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**						
7.1	Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	22	0,64	4,41	5,98	2,00	0,70
7.2	Ngoại vụ	22	0,64	4,41	5,98	2,00	0,70
8	**Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố**	**22**	**0,64**	**4,41**	**5,98**	**2,00**	**0,70**
9	**Công Thương**	**22**	**0,84**	**4,21**	**9,78**	**2,00**	**1,19**
10	**Tài chính**						
10.1	Tài chính	22	0,82	3,86	8,48	3,05	1,36
10.2	Kế hoạch và Đầu tư	22	0,76	3,75	8,79	2,01	0,99
11	**Y tế**	**22**	**0,80**	**4,82**	**8,09**	**2,33**	**1,13**
12	**Tư pháp**	**22**	**0,84**	**3,68**	**8,93**	**3,03**	**1,51**
13	**Giáo dục và Đào tạo**	**22**	**0,82**	**3,71**	**9,82**	**1,94**	**1,28**
14	**Nông nghiệp và Môi trường**						
14.1	Nông nghiệp và phát triển nông thôn	22	0,83	5,38	8,21	2,25	1,15
14.2	Tài nguyên và Môi trường	22	1,00	4,37	8,18	5,91	1,95
15	**Xây dựng**						
15.1	Xây dựng	22	0,95	4,14	8,23	4,94	2,05
15.2	Giao thông vận tải	22	0,85	3,67	8,22	3,91	1,55
16	**Ban Quản lý Khu Công nghệ cao và Khu Công nghiệp thành phố Hà Nội**	**22**	**0,79**	**5,93**	**7,66**	**1,53**	**1,06**
17	**Dân tộc và tôn giáo**	**22**	**0,79**	**5,93**	**7,66**	**1,53**	**1,07**
18	**Các lĩnh vực còn lại** (ngoài các lĩnh vực trên)	22	0,79	5,93	7,66	1,53	1,07

2.1.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

a) Số ngày làm việc của lao động hằng tháng tính bình quân là 22 ngày làm việc, tương đương 22 công. Trường hợp số ngày làm việc hành chính trong tháng nhiều hơn hoặc ít hơn 22 ngày thì được tính chung là 22 ngày.

b) Hệ số điều chỉnh công nghỉ phép, lễ, tết được xác định là 1,09 (khoản nội dung 7.2. Mục I.).

c) Cơ quan thuê dịch vụ cho hoạt động nào thì sử dụng định mức hao phí nhân công của hoạt động đó làm cơ sở lập dự toán chi cho nhân công.

d) Khi áp dụng định mức để lập dự toán, mức hao phí nhân công theo định mức cụ thể được nhân với hệ số điều chỉnh vùng miền như sau (cụ thể như Phụ lục B):

Bảng 4: Hệ số điều chỉnh nhân công theo vùng miền

TT	Vùng, miền	Hệ số vùng, miền
1	**Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công**	
1.1	Chi nhánh thuộc khu vực nội thành, nội thị	1,10
1.2	Chi nhánh thuộc khu vực giao thoa giữa nội thành, nội thị và ngoại thành	1,22
1.3	Chi nhánh thuộc khu vực ngoại thành	1,33
2	**Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc Đại lý dịch vụ công trực tuyến**	
2.1	Điểm Phục vụ hành chính công phường	1,33
2.2	Điểm Phục vụ hành chính công Phường có địa giới giao thoa với các xã	1,56
2.3	Điểm Phục vụ hành chính công xã	1,78
2.4	Điểm Phục vụ hành chính công xã đặc biệt khó khăn	2,00

đ) Áp dụng hệ số điều chỉnh theo quy mô hồ sơ trong trường hợp số hồ sơ bình quân trong 01 tháng không phải là 150/tháng hồ sơ theo quy định tại Bảng 2 nội dung 7.3.2 khoản 7.2 Mục I.

e) Trường hợp phát sinh lĩnh vực phát sinh cả hồ sơ trực tuyến và trực tiếp thì phân bổ theo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến/trực tiếp so với tổng hồ sơ.

2.2. Định mức máy móc, thiết bị

2.2.1. Định mức sử dụng máy móc, thiết bị

Bảng 5: Định mức sử dụng máy móc thiết bị

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1	**Máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy**		
1.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính để bàn phục vụ người dân tra cứu dịch vụ công trực tuyến***	***Bộ/điểm***	***4***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5" đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính phục vụ việc giám sát hoạt động Điểm phục vụ hành chính công***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5" đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính phục vụ việc quản lý Điểm phục vụ hành chính công***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5" đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính để phục vụ người xử lý thủ tục hành chính***	***Bộ/người***	***1***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5" đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in cho quản lý Điểm phục vụ hành chính công***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Công nghệ in: Laser		
	- Chất lượng in: 600 x 600 dpi		
	- In hai mặt: Tự động (tiêu chuẩn)		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in A4***	***Bộ/điểm***	***11***
	- Công nghệ in: Laser		
	- Chất lượng in: 1200 x 1200 dpi		
	- In hai mặt: Tự động (tiêu chuẩn)		
1.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in màu***	***Bộ/điểm***	***3***
	- Loại máy: Máy in laser màu		
	- Khổ giấy: Tối đa A4		
	- Tốc độ in: 30 trang/phút		
	- Cổng giao tiếp: USB 2.0		
1.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ lưu điện UPS***	***Bộ/máy tính***	***1***
	- Thiết bị lưu điện 600VA		
	- Phạm vi điện áp đầu vào 165 - 290 VAC		
	- Tầng số đầu vào (Hz) 50 ± 5 60 ± 5		
	- Điện áp đầu ra ở chế độ Ắc quy 220V +/- 10%		
1.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy Scan A4***	***Bộ/điểm***	***11***
	- Loại máy: scan nạp giấy		
	- Scan hai mặt: Có		
	- Chuẩn kết nối: USB		
	- Độ phân giải: 600 dpi		
1.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy Scan A3***	***Bộ/điểm***	***3***
	- Khổ giấy scan: tối đa A3		
	- Độ phân giải: 600 dpi		
	- Chuẩn kết nối: USB		
1.11	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy photocopy***	***Bộ/điểm***	***2***
	- Tốc độ copy: 60 trang/phút (A4)		
	- Độ phân giải copy: 600 dpi		
	- Khổ giấy tối đa/tối thiểu: A3/A5		
	- Bộ đảo mặt tự động (duplex)		
	- Giao tiếp: USB/LAN/WIFI		
2	**Hệ thống xếp hàng**		
2.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy lấy số thứ tự dạng kiosk***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Kích thước: 610mm x 1.410mm (ngang x cao)		
	- Chất liệu: thép sơn bóng theo màu yêu cầu		
	- Tích hợp CPU Corei5, ram 4G, ổ cứng SSD 120G		
2.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình hiển thị 23.8"***	***Cái/điểm***	***1***

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Kiểu màn hình Màn hình phẳng 24 inch		
	- Độ phân giải Full HD (1920x1080)		
	- Tỷ lệ màn hình 16:9		
	- Tần số quét 75Hz; Độ tương phản 3,000:1		
2.3	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in số***	***Cái/điểm***	***1***
	- Khổ giấy: 80mm cảm nhiệt		
	- Tốc độ in: 250 mm/s		
	- Độ bền đầu in: 100km		
	- Độ phân giải: 203dpi		
2.4	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm hiển thị thông tin lên màn cảm ứng***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	- Kích hoạt mở rộng tính năng hiển thị số thứ tự trên màn LCD, Smartphone...		
	- Kích hoạt mở rộng tính năng gọi số thứ tự cho nhân viên tại quầy.		
	- Kích hoạt các tiện ích gọi số, hiển thị số, gọi số tiếp theo, hiển thị số thứ tự còn chờ, tổng hợp các báo cáo trên PC.		
2.5	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm hệ thống***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	- Sử dụng cho cả xếp hàng tự động và đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên.		
	- Hoạt động trên hệ điều hành Windows 7 hoặc Windows 10 64 BIT.		
	- Hiển thị và in số thứ tự.		
	- Sử dụng công nghệ điện toán đám mây.		
	- Tổng hợp và báo cáo thống kê kết quả giao dịch có thể xem báo cáo từ xa.		
	- Gọi hộ số thứ tự cho quầy giao dịch khác nếu quầy đó bận hoặc vắng mặt.		
	- Hệ thống có khả năng lưu dữ liệu khi mất điện hoặc gặp sự cố để không bị mất thông tin về các số thứ tự đang xếp hàng.		
2.6	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình Monitor***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 23.8-inch		
	- Độ phân giải Full HD (1920x1080). Tỷ lệ 16:9		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Độ sáng 250cd/m2. Độ tương phản 1000:1		
	- Màu sắc hiển thị 16.7 triệu màu		
	- Cổng kết nối 1 VGA, 1 HDMI 1.4,1 DisplayPort 1.2		
	- Thời gian đáp ứng 5ms. Góc nhìn 178°/178°		
2.7	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Giá đỡ Tablet***	***Cái/điểm***	***1***
	Giá treo màn hình lên kính		
2.8	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Loa và âm ly***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Âm ly (Bộ khuếch đại trộn kỹ thuật số mini 120w)		
	+ 70V/100V &4 -16 ôm,công suất định mức: 120W		
	+ Tích hợp máy nghe nhạc Mp3, đài FM & Bluetooth với bộ điều khiển từ xa.		
	+ 2 đầu vào MIC 1 MIC 6.3mm & 2 MIC XLR,1 ngõ vào EMC, 2 ngõ vào, 1 ngõ ra.		
	+ Tích hợp mô-đun bộ khuếch đại Class-D và nguồn chuyển mạch, với công nghệ biến áp 100V/70V.		
	+ Điều khiển âm lượng 02 loa		
	- Loa treo tường 5-30W, Đầu vào 70V/100V/8Ω		
	+ Tần số rộng.Resp.:80Hz- 20KHz		
	+ SPL tối đa:105±2dB		
	+ Độ nhạy cao:90±2Db		
2.9	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy đọc mã vạch***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Loại đầu đọc: Có dây		
	- Loại đầu đọc: 2D imager		
	- Cảm biến quét: ≥ 1,280 x 800 pixels		
	- Giao tiếp máy tính: USB/RS232		
	- Phụ kiện đi kèm: Cáp USB		
2.10	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Mic cổ ngỗng***	***Bộ/người***	***1***
	Micro cổ ngỗng dài 12" + chân đế		
2.11	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình quan sát***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 75 inch		
	- Độ phân giải 4K Ultra HD (3840 x 2160px)		
	- Kết nối InternetWifi, Cổng LAN, Cổng USB		
	- Tổng công suất loa 75 W		
2.12	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng***	***Cái/người***	***1***

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Màn hình: 10"inch		
	- RAM: 6 GB		
	- Dung lượng lưu trữ: 256 GB		
	- Camera sau: 8 MP; Camera trước: 2 MP		
	- Pin, Sạc: 5100 mAh10 W		
2.13	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mần hiển thị thông tin lên màn hình cảm ứng***	***Phần mềm/người***	***1***
	- Hiển thị thông tin của cán bộ.		
	- Hiển thị các nút chọn đánh giá và nội dung đánh giá		
	- Cho phép tăng/giảm số lượng tiêu chí đánh giá		
	- Thay đổi thông tin từ phần mềm.		
3	**Thiết bị mạng**		
3.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị định tuyến***	***Bộ/điểm***	***1***
	- 4x 10G SFP+ ports		
	- 13x Gigabit LAN ports; 1x RJ45 Serial port		
	- 1x M.2 slots		
	- 16 core CPU; 16 GB RAM		
	- Dual redundant power supply		
3.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị chuyển mạch***	***Bộ/điểm***	***1***
	- 24 cổng data GE		
	- 4 cổng SFP (uplinks)		
	- Nguồn PWR-C1-350WAC-P= CPU x86, DRAM 8G, Flash 16G; Phần mềm Cisco IOS XE tích hợp Network Essentials; Băng thông chuyển mạch: 56 Gbps		
	- Tốc độ chuyển tiếp (gói): 41.66 Mpps		
3.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị Switch Layer***	***Bộ/điểm***	***6***
	- Tốc độ Lan: Ethernet Gigabit (10/100/1000Mbps); Số cổng: 28x Gigabit Ethernet Ports.		
	- Cổng kết nối RJ45: 24x Gigabit Ethernet RJ-45 ports; Uplink Port: 4x Gigabit SFP.		
	- Switch quản lý: Managed switch.Switch PoE: không hỗ trợ.Switching capacity: 56 Gbps.Forwarding rate: 41.66 mpps.Management: CLI, SSH, Telnet, Web, Mobile App, Cloud.Kiểu Switch		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
3.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ phát wifi***	***Bộ/điểm***	***20***
	- Băng tần, Tốc Độ: 2.4 Ghz tốc độ 450 Mbps; 5 Ghz tốc độ 1300 Mbps		
	- Công suất phát: 2.4 Ghz 22 dBm; 5 Ghz 22 dBm		
	- Cổng mạng: (2) 10/100/1000 Mbps Ethernet Ports		
	- USB 2.0 Port. Hỗ trợ VLAN 802.1Q		
	- 4 SSID trên một tần số		
	- Passive Power over Ethernet (Passive PoE 44-57V), Hỗ trợ 802.3af, 802.3at		
3.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị quản trị Controller***	***Bộ/điểm***	***1***
	- CPU: 8-Core, 2.0 GHz ARM		
	- RAM: 3 GB DDR		
	- HDD: 1 TB		
	- eMMC: 32GB		
	- Cổng kết nối: 10/100/1000 x 1 cổng.		
	- Nguồn: 802.3af PoE, 9VDC, 3A USB-C		
	- Công suất tiêu thụ: 12.95W (PoE), 16W (Adapter)		
3.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị lưu điện 10kVA***	***Bộ/điểm***	***4***
	- Công suất bộ nguồn lưu điện: 10000VA/9000W.		
	- Hệ số công suất: 0.9.		
	- Điện áp ngõ vào: 176-276VAC.		
	- Tần số nguồn vào: 50/60HZ ±10% (Auto-sensing).		
	-Điện áp ra: 208, 220, 230, 240VAC (Configurable) ±2%.		
	- Tần số nguồn ra: 50 Hz ± 0.25Hz.		
3.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cắm mạng đôi loại Cat6***	***Bộ/điểm***	***63***
	- Ổ cắm mạng đôi loại Cat6 Bọc giáp chống nhiễu.		
	- Hỗ trợ 2 chuẩn nối dây T568A hoặc T568B.		
3.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cắm mạng đơn loại Cat6***	***Bộ/điểm***	***42***
	- Ổ cắm mạng đơn loại Cat6 Bọc giáp chống nhiễu.		
	- Hỗ trợ 2 chuẩn nối dây T568A hoặc T568B.		
3.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Patchpanel Cat6, 24 cổng***	***Bộ/điểm***	***7***
	Đáp ứng tất cả các yêu cầu về hiệu suất chuẩn ANSI/TIA/EIA-568-B.2-10:2008 Category 6 và ISO/IEC 11801:2002/Amd 1:2008 Class EA up to 500 MHz.		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
3.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp mạng UTP Cat6***	***Mét/điểm***	***6000***
	- AMP Cat6 UTP 4-1427254-6 8 sợi đồng.		
	- Đạt tiêu chuẩn quốc tế UL, ETL. Vỏ cáp bền thích ứng chạy ngoài trời, có lõi nhựa chịu lực		
3.11	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây nhẩy Cat6 dài 2 mét***	***Sợi/điểm***	***350***
	- Điện dung: 13.5 pf/ft. ở 1Mhz.		
	- Trở kháng: 100 ohms +/-15%, 1 MHz to 100 MHz.		
	- Vỏ bọc: PVC, .210 dia. Nom. Không bọc giáp chống nhiễu.		
	- Chụp bảo vệ (Boot): chất đàn hồi polyolefin.		
3.12	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Tủ Rack***	***Tủ/điểm***	***2***
	- Kích thước: Cao 2100* Rộng 600 * Sâu 1000 (mm)		
	- Cánh trước: Cửa lưới		
	- Tải trọng: 300kg		
	- Vật liệu: Thép tấm dày 1.2mm		
4	**Hệ thống Camera giám sát**		
4.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Đầu ghi hình 32 kênh camera IP (hỗ trợ tối đa 8 ổ SATA 10TB)***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Hệ điều hành: Emberdded LINUX.		
	- Chuẩn nén hình ảnh: H.265/H.264/MJPEG/ MPEG4.		
	- Chế độ ghi hình: 12 MP (4000 x 3000); 8 MP (3840 x 2160); 6 MP (3072 x 2048); 5 MP (2560 x 1920); 4 MP (2560 x 1440); 3 MP (2048 x 1520); 1080p (1920 x 1080); 720p (1280 x 720); D1 (704 x 576/704 x 480); CIF (352 x 288/352 x 240).		
	- Xem lại: 1/4/8/16 kênh đồng thời.		
	- Hỗ trợ cổng RS232, 4 USB.		
4.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cứng dung lượng 6Tb***	***Bộ/điểm***	***4***
	- Kích thước 3.5 inch		
	- Tốc độ chuẩn kết nối: 6 Gb/s		
	- Tốc độ ghi dữ liệu: 175 MB/s		
	- Tốc độ vòng quay: 5400 RPM		
4.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Camera bán cầu (camera thân) độ phân giải 2MP, nguồn PoE***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Cảm biến: 1/2.8		
	- Ống kính: 2.7-13.5 MM		
	- Độ nhạy sáng: 0.005 Lux/F1.6 (Color, 30 IRE), 0 Lux/F1.6 (IR ON)		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Nén ảnh: H.265 HEVC/H.264/MJPEG, Smart Codec		
4.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Camera PTZ, độ phân giải 5MP, ống kính zoom 30X, nguồn 24VAC/PoE+***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Cảm biến: 1/2.8		
	- Loại ống kính: PTZ IP Camera		
	- Độ nhạy sáng: Color: 0.005 lux @F1.6 BW: 0. lux @F1.6 (IR on)		
	- Nén ảnh: H.265 HEVC/H.264/MJPEG, Smart Codec		
4.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bàn điều khiển camera PTZ***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Khả năng tương thích: MAXPRO-Net, MAXPRO VMS, MAX-1000, VideoBloX Standard and NetCPU		
	- Tốc độ giao tiếp: 9600, 19200, 38400 baud		
	- Bàn phím: Tạm thời, nút ấn, số và lệnh menu tiêu chuẩn		
	- Kết nối:		
	+ 1xEthernet (10Base-T, 100Base-TX) RJ45 with LED		
	+ 1xRS232/422/485 RJ45 with LED		
	- Nguồn điện: 100 - 240 VAC/10.8 to 13.2 VDC @1 A or POE (48 VDC, Class 3)/12W		
4.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm quản lý, điều khiển camera***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	Phần mềm quản lý, điều khiển camera		
4.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Switch mạng 24 cổng PoE***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Tốc độ Lan: Ethernet Gigabit (10/100/1000Mbps).		
	- Cổng kết nối RJ45: 24x Gigabit Ethernet RJ-45 ports.		
	- Uplink Port: 4x Gigabit SFP.		
4.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình quan sát 75"***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 75 inch		
	- Độ phân giải 4K Ultra HD (3840 x 2160px)		
	- Kết nối InternetWifi, Cổng LAN, Cổng USB		
	- Tổng công suất loa 40 W		
5	**Hệ thống Âm thanh - trình chiếu - kết nối không dây**		
5.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ chia HDMI 1 ra 8***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Đầu vào 1 cổng HDMI, hỗ trợ cáp dài 15m (AWG26); Đầu ra 8 cổng HDMI, hỗ trợ cáp dài 25m (AWG26)		
	- HDMI 1.4v; Độ phân giải hỗ trợ: 4K x 2K (24Hz), 1080p(60Hz), 1080i, 720p, 576p, 576i...		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Âm thanh hỗ trợ: DTS-HD/Dolby-trueHD/LPCM 7.1/DTS/Dolby-AC3/DSD/HD(HBR)		
	- Hỗ trợ HDCP, 3D		
	- Nguồn điện: 5V - 2.5A		
5.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Loa âm trần***	***Bộ/điểm***	***9***
	- Loa âm trần 6W		
	- Loa âm trần mặt tròn 6W lưới mịn		
5.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Âm ly công suất 240w/100v***	***Bộ/điểm***	***2***
	- Âm ly công suất 240w/100v		
	- Amply mixer 240W, 3 Mic, 2 aux, 100V/70V và 4ohms		
5.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Giắc tín hiệu***	***Bộ/điểm***	***50***
	Giắc tín hiệu (đực - cái)		
5.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ trộn: Tối đa 16 Đầu vào Mic/20 Line (12 mono + 4 stereo)***	***Bộ/điểm***	***3***
	- 4 xe buýt GROUP + 1 xe buýt âm thanh nổi		
	- 4 AUX (bao gồm FX)		
	- Đầu dò mic "D-PRE" với mạch Darlington đảo ngược		
	- Máy nén 1-núm		
	- PAD chuyển đổi trên đầu vào mono		
	- Công suất ảo 48V		
	- Đầu ra cân bằng XLR		
	- Cung cấp điện phổ quát nội bộ để sử dụng trên toàn thế giới		
	- Rack Mount Kit kèm theo		
5.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp loa chống nhiễu 2x1,5mm***	***Mét/điểm***	***200***
	- Cơ cấu cốt lõi: 2x1.5mm2		
	- Đường kính dây bên ngoài : O.D.7.0mm		
5.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp tín hiệu cho mic***	***Mét/điểm***	***1200***
	- Tiết diện dây: 6.0 mm		
	- Dây Ground: 128 x 0.12 mm		
	- Dây Hot: 60 x 0.08 mm		
	- Dây Cold: 60 x 0.08 mm		
5.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ điều khiển trung tâm***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Thiết bị có thể hỗ trợ 60 đơn vị đại biểu và micrô chủ tọa		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Bốn nhóm ổ cắm 8-DIN kết nối nhiều dòng, một cổng đầu vào micrô có dây nhóm, điều chỉnh âm lượng độc lập		
	- Với tín hiệu đầu vào âm thanh và đầu ra REC		
	- Điều chỉnh âm lượng loa 1 W tích hợp		
5.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Micro chủ tịch***	***Cái/điểm***	***1***
	- Đáp ứng tần số: 40Hz-16KHz		
	- Độ nhạy: -44 dB ± 2dB		
	- Khoảng cách nhận âm thanh tham chiếu: 20 ~ 120cm		
	- Với cáp kết nối loại 8 PIN		
	- Micro công suất điện, có đèn báo trạng thái của micro.		
5.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Micro đại biểu***	***Cái/điểm***	***14***
	- Đáp ứng tần số: 40Hz-16KHz		
	- Độ nhạy: -44 dB ± 2dB		
	- Khoảng cách nhận âm thanh tham chiếu: 20 ~ 120cm		
	- Với cáp kết nối loại 8 PIN		
	- Micro loại công suất điện. Ống mở rộng tùy chọn.		
5.11	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ micro không dây***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Tần số phát: PLL. Dải tần số: 502~960MHz		
	- Độ nhạy: +-10KHZ		
	- Độ lệch tần số: +-48KHz		
	- Màn hình LCD: Hiển thị tình trạng hoạt động		
	- Đáp tuyến tần số: 50~16KHz~. Pin: UM3, AA 15V x 2		
5.12	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây kết nối mở rộng***	***Cuộn/điểm***	***3***
	- Chiều dài 20m		
	- Khoảng cách truyền đặt lên tới 1000m.		
	- Cáp 8 chân.		
5.13	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ khuếch đại công suất***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Công suất định mức: 360W. Công suất tiêu thụ: 485W		
	- Quy định đầu ra: 3 dB (không tải đến toàn tải)		
	- Đầu ra loa: 14 ohms (70V) 28 ohms (100V); Trở kháng thấp: 4-16 ohms		
	- Đầu vào: MIC 1, 2, 3: 600 ohms, 5mV, giắc cắm điện thoại; AUX 1, 2: 10k ohms, 470mV, RCA jack		
	- Đầu ra: 600 ohms, 650mV, jack RAC		
	- Đáp ứng tần số: 60 - 15.000K Hz, +/- 3dB		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
5.14	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị chống phản hồi***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Điện áp 100 - 240 V~, 50 - 60 Hz		
	- Công suất tiêu thụ: khoảng 10W		
	- TDH: 0,007% thường là @ +4 dBu, 1 kHz, khuếch đại 1		
	- Xuyên âm: -100 dB @ 1 kHz		
	- Giao diện MIDI: Đầu nối DIN 5 chân IN/OUT/THRU		
	- Âm thanh đầu vào:		
	+ Cổng kết nối: Đầu nối âm thanh XLR và ¼ "TRS		
	+ Trở kháng đầu vào: khoảng 20kΩ cân bằng		
	- Âm thanh đầu ra:		
	+ Cổng kết nối: Đầu nối âm thanh XLR và ¼ "TRS		
	+ Trở kháng đầu ra: khoảng 200Ω cân bằng		
5.15	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp loa chống nhiễu 2x1,5mm***	***Cuộn/điểm***	***1***
	- Cơ cấu cốt lõi: 2x1.5mm2		
	- Đường kính dây bên ngoài : O.D.7.0mm		
5.16	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình Led P2,5 (trong nhà)***	***m^2/điểm***	***5***
	- Kích thước module: 160x320mm		
	- Độ phân giải : 64 x 128 pixels		
	- Khoảng cách điểm ảnh: 2.5mm		
	- Cường độ sáng: 600cd/m2.		
	- Mật độ điểm ảnh trên 1m2: 160.000/m2		
	- Độ tương phản: 5000 :1		
	- Điện áp đầu vào (DC): 4.5V		
	- Tuổi thọ bóng LED: 100.000 giờ		
	Card thu tín hiệu:		
	- 2 cổng RJ45 không phân biệt vào ra		
	- 12 Cổng giao tiếp HUB75E		
	- Khả năng quản lý : 512 x 512 pixels.		
	- Điện áp hoạt động: 5V		
	Nguồn (300W):		
	- Nguồn mỏng, chống chập cháy, xung điện.		
	- Tiêu chuẩn an toàn: GB4943, EN60950		
	- Phương pháp làm mát: quạt không khí		
	Bộ điều khiển màn hình		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Đầu vào: 1x 3G-SDI, 2x HDMI 1.4, 1x DVI, 1x Audio		
	- Đầu ra: 10x Ethernet, 1x HDMI 1.3, 1x Audio		
	- Điều khiển: 1x Ethernet, 2x USB		
	Hệ thống điện:		
	- Aptomat 3 pha, tủ điện sắt sơn tĩnh điện		
	- Dây mạng điều khiển cat6, cáp điện, HDMI 5M		
	Hoàn thiện màn hình:		
	- Khung giá đỡ sắt hộp mạ kẽm 2x4cm, 2x2cm		
	- Gia cố màn hình chắc chắn theo vị trí lắp đặt		
	- Bo viền aluminium trong nhà.		
5.17	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị phát nhận tín hiệu HDMI&VGA không dây 50M***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Bộ truyền tín hiệu không dây HDMI/VGA 50M.		
	- Khoảng cách truyền tín hiệu lên đến 50M với sóng 5G.		
	- Cổng HDMI/VGA, cổng USB-C trợ nguồn và dây Audio 3.5mm		
5.18	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp HDMI 25m***	***Cáp/điểm***	***1***
	Cáp HDMI có tốc độ truyền dữ liệu lên đến 2. 10,2 Gb/s.		
	- Cáp có độ dài 25M		
	- Hỗ trợ âm thanh cao cấp Dolby TrueHD và DTS-HD Master Audio ™.		
	- Cáp HDMI cao cấp hỗ trợ 4k, Hỗ trợ công nghệ HDCP compliant		
	- Ethernet Kênh HDMI		
5.19	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bảng điện tử ngoài trời***	***m^2/điểm***	***12***
	- Thông số kỹ thuật cơ bản gồm: số led/1 điểm ảnh 2 đỏ + 1 xanh		
	- mật độ điểm ảnh 2500 pixel/m2;		
	- số lượng LED/m2 là 7860;		
	- chất liệu cabinet làm bằng iron - aluminum		
6	**Hệ thống điện thoại**		
6.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây tín hiệu cho điện thoại***	***Cái/điểm***	***6***
	Dây tín hiệu Cat5E		
6.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Điện thoại IP sử dụng cho 6 tài khoản SIP***	***Cái/điểm***	***6***
	- Màn hình LCD 4.3 inch có đèn nền		
	- Đèn báo voice mail		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Màn hình màu cảm ứng		
	- 3 x 8 phím gọi nhanh		
	- 2 cổng Ethernet (1000 Base-T)		
	- Hỗ trợ PoE, bluetooth		
	- Loa Full Duplex speakerphone		
7	**Hệ thống máng cáp - ổ điện**		
7.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ điện đôi loại 3 chân cả đế***	***Cái/điểm***	***142***
	Ổ điện đôi loại 3 chân cả đế		
7.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây điện 2x2.5mm***	***Mét/điểm***	***1000***
	- Dây điện 2x2.5mm Cấp điện áp U0/U: 300/500kV		
	- Điện áp thử: 2kV (5 phút)		
	- Tiết diện: 2mm2		
	- Kết cấu: 7/0.67No/mm		
	- Đường kính ruột dẫn: 2.01mm		
7.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp điện 2x10 mm***	***Mét/điểm***	***20***
	- Cáp điện 2x10 mm		
	- Ruột dẫn: đồng		
	- Số lõi: 2 lõi		
	- Mặt cắt danh định: Từ 1,5 mm2 đến 1000 mm2		
	- Điện áp danh định: Từ 0,6/1kV đến 18/30 kV		
7.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Aptomat 40A 2 pha***	***Cái/điểm***	***20***
	- Điện áp danh định: 230/400V		
	- Khả năng ngắn mạch danh định: 4.5kA		
	- Đặc tính cắt: loại C (dòng ngắt từ 5-10 dòng định mức)		
	- Bề rộng 1 cực: 18mm		
7.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Aptomat tổng 150A 2pha***	***Cái/điểm***	***1***
	- Dòng cắt: 25kA		
	- Điện áp: 220/240VAC		
	- Bảo vệ ngắn mạch		
7.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Tủ điện sơn tĩnh điện 40x60cm***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước 40x60cm		
	- Tủ điện lắp đặt trong nhà được làm bằng tôn dày 1,2mm		
7.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thang máng cáp trên trần, không nắp đậy***	***Mét/điểm***	***120***
	- Tôn zam mạ kẽm		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Kích thước chiều rộng: 200mm		
	- Kích thước chiều cao: 100mm		
	- Độ dày vật liệu: 1.2mm		
7.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thang máng cáp dưới sàn, lắp inox***	***Mét/điểm***	***30***
	- Kích thước chiều rộng: 100mm		
	- Kích thước chiều cao: 60mm		
	- Độ dày vật liệu: 0.8mm		
	- Nắp đậy inox SUA201 dày 1.0mm		
7.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máng Gen***	***Cây/điểm***	
	Máng gen luồn dây điện có cả nắp loại chống cháy SP 60x22mm (2m/cây)		
7.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy chấm công vân tay kèm phần mềm***	***Máy/điểm***	***1***
	- Bộ nhớ lưu trữ: 3.000 Thẻ Cảm ứng, 3.000 vân tay		
	- Chức năng: Quản Lý Chấm Công Nhân Viên		
	- Cổng Kết nối: LAN(Ethernet), USB		

2.2.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

a) Yêu cầu đặc tính kỹ thuật đối với máy móc, thiết bị tại mục 2.2.1 trên đây là ở mức tối thiểu;

b) Trường hợp tại các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa tiếp nhận đầy đủ thủ tục hành chính của tất cả các lĩnh vực: Căn cứ thực tế số lượng thủ tục hành chính tiếp nhận tại Chi nhánh và nhu cầu về lao động theo định mức, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố xem xét quyết định số lượng, chủng loại máy móc, thiết bị sử dụng;

c) Trường hợp các tài sản nêu tại bảng trên không đủ tiêu chuẩn là tài sản cố định theo quy định của Bộ Tài chính thì xác định là công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động của Chi nhánh trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Khi áp dụng định mức để lập dự toán, định mức sử dụng máy móc, thiết bị theo định mức cụ thể được nhân với hệ số điều chỉnh như sau:

- Cấp Thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công) và Cấp Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công hoặc tương đương thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 1,0.

- Cấp Xã, Phường hoặc Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 0,7.

2.3. Định mức công cụ dụng cụ

2.3.1. Định mức sử dụng công cụ, dụng cụ

Bảng 6: Định mức sử dụng công cụ dụng cụ

TT	Loại công cụ, dụng cụ và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1	**Bàn quầy giao dịch phục vụ giao dịch với người dân**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, nhựa		
	- Kích thước: rộng 1.2m, cao 0.8m, ngang 0.75 m.		
	- Bàn gồm có khoang, hộc đựng CPU và có ngăn kéo, có kính cường lực chắn, po cạnh, khoét rộng giữa.		
2	**Hộc di động dùng để tài liệu, hồ sơ**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu bằng gỗ/nhựa		
	- Kích thước (0,4m x 0,52m x 0,6m)		
3	**Ghế người dân ngồi thực hiện thủ tục hành chính**	**Cái/quầy**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450 - 480 mm.		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 – 500 mm		
4	**Tủ hồ sơ để cất hồ sơ, tài liệu**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Kích thước: 2 buồng.		
	- Kiểu dáng: Rộng 900-1000 mm x Sâu 400-500mm x Cao 1900-2000mm		
5	**Biển nhận diện Điểm phục vụ hành chính công ngoài trời**	**Cái/điểm**	**1**
	- Kích thước phù hợp với mặt bằng.		
	- Thiết kế theo đúng quy định nhận diện Bộ phận Một cửa (nay là các Điểm phục vụ hành chính công)		
6	**Biển nhận diện Điểm phục vụ hành chính công trong nhà**	**Cái/điểm**	**1**
	- Kích thước phù hợp với mặt bằng.		

TT	Loại công cụ, dụng cụ và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Thiết kế theo đúng quy định nhận diện Bộ phận Một cửa (nay là các Điểm phục vụ hành chính công)		
7	**Bàn đăng ký để người dân ngồi kê khai các giấy tờ thủ tục hành chính**	**Cái/điểm**	**4**
	- Chất liệu: Gỗ, inox, nhựa.		
	- Kích thước: dài 2000 mm x rộng 1000 mm x cao 750mm		
8	**Ghế băng chờ 4-5 chỗ**	**Cái/điểm**	**8**
	- Chất liệu inox/gỗ/nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 3000 x Sâu 630 x Cao 800 (mm).		
	- Ghế cấu tạo gồm 4-5 ghế rời được liên kết với nhau tạo thành một dãy dài và đệm lớn dày 1,4mm đệm ngang 520mm.		
	- Tay ghế vịn được kết cấu liền với chân ghế		
9	**Bảng niêm yết thủ tục hành chính**	**Cái/điểm**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, nhựa, sắt, inox.		
	- Kích thước phù hợp với số lượng thủ tục hành chính.		
10	**Bàn đặt máy tính phục vụ người dân tra cứu, thực hiện dịch vụ công trực tuyến**	**Cái/điểm**	**4**
	- Chất liệu gỗ, nhựa, inox.		
	- Có hộc liền, có kệ để CPU và khay đựng bàn phím.		
	- Kích thước: Rộng 1200 - Sâu 700 - Cao 750mm.		
11	**Bàn làm việc phục vụ quản lý Điểm phục vụ hành chính công**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu gỗ, nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 1800 x Sâu 900 x Cao 760 mm		
12	**Ghế làm việc quản lý Điểm phục vụ hành chính công**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu gỗ, da, nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 650 x Sâu 700 x Cao 1100 – 1200 mm		
13	**Tủ hồ sơ cho quản lý**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu gỗ, nhựa.		
	- Tủ hồ sơ gỗ gồm 3 buồng, 2 cánh kính mở 2 đợt có khóa, 1 cánh gỗ có kèm suốt treo quần áo.		

TT	Loại công cụ, dụng cụ và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Kích thước: Rộng 1200 x Sâu 400 x Cao 1950 (mm)		
14	**Bàn họp**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: Gỗ, inox, nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 6000 x Sâu 1500 x Cao 750 (hoặc theo kích thước phòng)		
15	**Ghế họp**	**Cái/phòng**	**20**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450 – 480 mm.		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 - 500 mm		
16	**Ghế quầy giao dịch**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450 – 480 mm.		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 - 500 mm		

2.3.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

a) Căn cứ nhu cầu, số lượng thủ tục hành chính tiếp nhận tại các Chi nhánh, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định định mức sử dụng công cụ, dụng cụ cụ thể cho phù hợp. Trường hợp có nhu cầu sử dụng công cụ, dụng cụ ngoài doanh mục tại mục 2.3.1 nêu trên thì Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định.

b) Trường hợp tài sản nêu tại bảng trên đủ tiêu chuẩn là tài sản cố định theo quy định của Bộ Tài chính thì không được xem là công cụ, dụng cụ mà phải xếp vào loại tài sản cố định để tính chi phí theo quy định.

c) Chủng loại, chất liệu sản xuất, kích thước, thời gian sử dụng công cụ, dụng cụ theo yêu cầu của đơn vị thuê dịch vụ.

d) Khi áp dụng định mức để lập dự toán, định mức sử dụng công cụ, dụng cụ theo định mức cụ thể được nhân với hệ số điều chỉnh như sau:

- Cấp Thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) các chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 1,0.

- Cấp Xã, Phường (Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường) hoặc tương đương: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 0,7.

2.4. Định mức sử dụng vật tư văn phòng

2.4.1. Định mức sử dụng vật tư văn phòng

Bảng 7: Định mức sử dụng vật tư văn phòng

TT	Loại vật tư	Đơn vị tính	Số lượng
1	Mực máy in	hộp/tháng	11
2	Mực máy photocopy	hộp/tháng	2
3	Giấy A4 màu trắng 70gsm/80gsm	Ram/tháng	72
4	Giấy A4 giấy màu 70gsm/80gsm	Ram/tháng	20
5	Bút viết cho nhân viên	Cái/người/tháng	2
6	Bút viết cho khách hàng tại quầy	Cái/tháng	32
7	Bút viết cho khách hàng tại bàn kê khai, hướng dẫn	Cái/tháng	48
8	Ghim bấm	hộp/tháng	18
9	Bàn dập ghim giấy	Cái/năm	18
10	Kéo cắt giấy cho nhân viên	Cái/năm	18
11	Giấy A3 màu trắng 70gsm	Ram/tháng	4

2.4.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Trường hợp tại Chi nhánh trực thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tiếp nhận đầy đủ thủ tục hành chính của các lĩnh vực: Căn cứ số lượng thủ tục hành chính tiếp nhận tại chi nhánh, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định chủng loại, số lượng vật tư văn phòng cần sử dụng cho phù hợp.

Khi áp dụng định mức để lập dự toán, định mức sử dụng vật tư văn phòng theo định mức cụ thể được nhân với hệ số điều chỉnh như sau:

- Cấp Thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công) các chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 1,0.

- Cấp Xã, Phường (Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường) hoặc tương tương đương: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 0,7.

2.5. Định mức hao phí trực tiếp khác

2.5.1. Định mức hao phí trực tiếp khác

Bảng 8: Định mức hao phí trực tiếp khác

TT	Điện nước, đường truyền	Số lượng	Đơn vị tính
1	Dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định có tốc độ 200Mbps	2	Tháng
2	Điện năng sử dụng	3.000	KW/tháng
3	Nước sinh hoạt	120	m3/tháng
4	Nước uống	2.200	lít/tháng

2.5.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Căn cứ quy mô số lượng hồ sơ tiếp nhận Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định mức hao phí cụ thể cho phù hợp.

Khi áp dụng định mức để lập dự toán, định mức hao phí trực tiếp khác theo định mức cụ thể được nhân với hệ số điều chỉnh quy định tại mục 2, 3, 4, ngoại trừ định mức quy định tại mục 1 như sau:

- Cấp Thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) các chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 1,0.

- Cấp Xã, Phường (Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường) hoặc tương đương: Hệ số điều chỉnh định mức bằng 0,7.

3. Định mức kinh tế - Kỹ thuật hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương

3.1. Định mức nhân công

3.1.1. Định mức tại các Điểm Phục vụ hành chính công cấp xã, phường

Định mức nhân công được tính trên cơ sở số ngày làm việc hành chính (bình quân 22 ngày/tháng, mỗi ngày tính là 01 công) để hoàn thành các công việc trong hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính với khối lượng bình quân 150 hồ sơ/tháng, như sau:

Bảng 9: Định mức nhân công cho hoạt động nghiệp vụ tại các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường

Đơn vị tính: công/tháng

TT	Tên lĩnh vực có thủ tục hành chính	Định mức	Hệ số điều chỉnh định mức theo lĩnh vực	Định mức cho từng hoạt động			
				Hướng dẫn	Tiếp nhận	Số hóa	Trả kết quả
1	Tư pháp	**22**	0.68	4,44	5,88	2,53	1,22
2	Nội vụ	**22**	0,71	4,65	6,53	2,51	1,03
3	Kinh tế - Hạ tầng	**22**	0,90	5,63	8,88	2,61	1,54
4	Văn hóa - Thông tin	**22**	0,86	5,32	8,48	2,73	1,29
5	Y tế	**22**	0,85	4,57	8,75	3,03	1,26
6	Tài chính - Kế hoạch	**22**	0,92	4,55	10,23	3,05	1,23
7	Lao động, Thương binh và Xã hội	**22**	0,89	4,04	9,39	3,50	1,48
8	Giáo dục và Đào tạo	**22**	0,87	4,39	8,74	3,22	1,66
9	Quản lý đô thị	**22**	0,96	4,67	8,38	4,67	2,12
10	Chi nhánh văn phòng đất đai	**22**	1,00	5,53	7,79	5,30	2,06
11	Nông nghiệp và Môi trường	**22**	0,97	5,10	7,06	5,73	2,16
12	Các lĩnh vực khác (ngoài các lĩnh vực trên)	**22**	0,53	4,72	4,96	1,28	0,88

3.1.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 2.1.2 khoản 2.1 Mục 2 phần II.

3.2. Định mức sử dụng máy móc

3.2.1. Định mức sử dụng máy móc, thiết bị tại Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường

Bảng 10: Định mức sử dụng máy móc, thiết bị tại các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1	**Máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy**		
1.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính để bàn phục vụ người dân tra cứu dịch vụ công trực tuyến***	***Bộ/điểm***	***4***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5” đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ máy vi tính để phục vụ người xử lý thủ tục hành chính***	***Bộ/người***	***1***
	- Bộ vi xử lý: Core i5 thế hệ 13 hoặc tương đương		
	- Bộ nhớ trong: 16 GB.		
	- Ổ cứng: 512 GB SSD		
	- Hệ điều hành: Windows 11 Home		
	- Màn hình: 21.5” đồng bộ với hãng sản xuất máy		
1.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ lưu điện UPS***	***Bộ/máy tính***	***1***
	- Thiết bị lưu điện 600VA		
	- Phạm vi điện áp đầu vào 165 - 290 VAC		
	- Tầng số đầu vào (Hz) 50 ± 5 60 ± 5		
1.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in A4***	***Bộ/điểm***	***5***
	- Công nghệ in: Laser		
	- Chất lượng in: 1200 x 1200 dpi		
	- In hai mặt: Tự động (tiêu chuẩn)		
1.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in màu***	***Bộ/điểm***	***2***
	- Loại máy: Máy in laser màu		
	- Khổ giấy: Tối đa A4		
	- Tốc độ in: 30 trang/phút		
	- Cổng giao tiếp: USB 2.0		
	- Điện áp đầu ra ở chế độ Ắc quy 220V +/- 10%		
1.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy Scan A4***	***Bộ/điểm***	***5***
	- Loại máy: scan nạp giấy		
	- Scan hai mặt: Có		
	- Chuẩn kết nối: USB		
	- Độ phân giải: 600 dpi		
1.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy Scan A3***	***Bộ/điểm***	***2***
	- Khổ giấy scan: tối đa A3		
	- Độ phân giải: 600 dpi		
	- Chuẩn kết nối: USB		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy photocopy***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Tốc độ copy: 60 trang/phút (A4)		
	- Độ phân giải copy: 600 dpi		
	- Khổ giấy tối đa/tối thiểu: A3/A5		
	- Bộ đảo mặt tự động (duplex)		
	- Giao tiếp: USB/LAN/WIFI		
2	**Hệ thống xếp hàng**		
2.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy lấy số thứ tự dạng kiosk***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Kích thước: 610mm x 1.410mm (ngang x cao)		
	- Chất liệu: thép sơn bóng theo màu yêu cầu		
	- Tích hợp CPU Corei5, ram 4G, ổ cứng SSD 120G		
2.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình hiển thị***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kiểu màn hình Màn hình phẳng 24 inch		
	- Độ phân giải Full HD (1920x1080)		
	- Tỷ lệ màn hình 16:9		
	- Tần số quét 75Hz; Độ tương phản 3,000:1		
2.3	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy in số***	***Cái/điểm***	***1***
	- Khổ giấy: 80mm cảm nhiệt		
	- Tốc độ in: 250 mm/s		
	- Độ bền đầu in: 100km		
	- Độ phân giải: 203dpi		
2.4	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm hiển thị thông tin lên màn cảm ứng***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	- Kích hoạt mở rộng tính năng hiển thị số thứ tự trên màn LCD, Smartphone...		
	- Kích hoạt mở rộng tính năng gọi số thứ tự cho nhân viên tại quầy.		
	- Kích hoạt các tiện ích gọi số, hiển thị số, gọi số tiếp theo, hiển thị số thứ tự còn chờ, tổng hợp các báo cáo trên PC.		
2.5	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm hệ thống***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	- Sử dụng cho cả xếp hàng tự động và đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên.		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Hoạt động trên hệ điều hành Windows 7 hoặc Windows 10 64 BIT.		
	- Hiển thị và in số thứ tự.		
	- Sử dụng công nghệ điện toán đám mây.		
	- Tổng hợp và báo cáo thống kê kết quả giao dịch có thể xem báo cáo từ xa.		
	- Gọi hộ số thứ tự cho quầy giao dịch khác nếu quầy đó bận hoặc vắng mặt.		
	- Hệ thống có khả năng lưu dữ liệu khi mất điện hoặc gặp sự cố để không bị mất thông tin về các số thứ tự đang xếp hàng.		
2.6	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình Monitor***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 23.8-inch		
	- Độ phân giải Full HD (1920x1080). Tỷ lệ 16:9		
	- Độ sáng 250cd/m2. Độ tương phản 1000:1		
	- Màu sắc hiển thị 16.7 triệu màu		
	- Cổng kết nối 1 VGA, 1 HDMI 1.4,1 DisplayPort 1.2		
	- Thời gian đáp ứng 5ms. Góc nhìn 178°/178°		
2.7	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Giá đỡ Tablet***	***Cái/điểm***	***1***
	Giá treo màn hình lên kính		
2.8	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Loa và âm ly***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Âm ly (Bộ khuếch đại trộn kỹ thuật số mini 120w)		
	+ 70V/100V &4 -16 ôm,công suất định mức: 120W		
	+ Tích hợp máy nghe nhạc Mp3, đài FM & Bluetooth với bộ điều khiển từ xa.		
	+ 2 đầu vào MIC 1 MIC 6.3mm & 2 MIC XLR,1 ngõ vào EMC, 2 ngõ vào, 1 ngõ ra.		
	+ Tích hợp mô-đun bộ khuếch đại Class-D và nguồn chuyển mạch, với công nghệ biến áp 100V/70V.		
	+ Điều khiển âm lượng 02 loa		
	- Loa treo tường 5-30W, Đầu vào 70V/100V/8Ω		
	+ Tần số rộng.Resp.: 80Hz-20KHz		
	+ SPL tối đa:105±2dB		
	+ Độ nhạy cao:90±2Db		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
2.9	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Máy đọc mã vạch***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Loại đầu đọc: Có dây		
	- Loại đầu đọc: 2D imager		
	- Cảm biến quét: ≥ 1,280 x 800 pixels		
	- Giao tiếp máy tính: USB/RS232		
	- Phụ kiện đi kèm: Cáp USB		
2.10	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Mic cổ ngỗng***	***Bộ/người***	***1***
	Micro cổ ngỗng dài 12" + chân đế		
2.11	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình quan sát 75***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 75 inch		
	- Độ phân giải 4K Ultra HD (3840 x 2160px)		
	- Kết nối InternetWifi, Cổng LAN, Cổng USB		
	- Tổng công suất loa 75 W		
2.12	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng***	***Cái/người***	***1***
	- Màn hình: 10"inch		
	- RAM: 6 GB		
	- Dung lượng lưu trữ: 256 GB		
	- Camera sau: 8 MP; Camera trước: 2 MP		
	- Pin, Sạc: 5100 mAh10 W		
2.13	***Yêu cầu Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mần hiển thị thông tin lên màn hình cảm ứng***	***Phần mềm/người***	***1***
	- Hiển thị thông tin của cán bộ.		
	- Hiển thị các nút chọn đánh giá và nội dung đánh giá		
	- Cho phép tăng/giảm số lượng tiêu chí đánh giá		
	- Thay đổi thông tin từ phần mềm.		
3	**Thiết bị mạng**		
3.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị định tuyến***	***Bộ/điểm***	***1***
	- 4x 10G SFP+ ports		
	- 13x Gigabit LAN ports; 1x RJ45 Serial port		
	- 1x M.2 slots		
	- 16 core CPU; 16 GB RAM		
	- Dual redundant power supply		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
3.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị chuyển mạch***	***Bộ/điểm***	***1***
	- 24 cổng data GE		
	- 4 cổng SFP (uplinks)		
	- Nguồn PWR-C1-350WAC-P= CPU x86, DRAM 8G, Flash 16G; Phần mềm Cisco IOS XE tích hợp Network Essentials; Băng thông chuyển mạch: 56 Gbps		
	- Tốc độ chuyển tiếp (gói): 41.66 Mpps		
3.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị Switch Layer***	***Bộ/điểm***	***4***
	- Tốc độ Lan: Ethernet Gigabit (10/100/1000Mbps); Số cổng: 28x Gigabit Ethernet Ports.		
	- Cổng kết nối RJ45: 24x Gigabit Ethernet RJ-45 ports; Uplink Port: 4x Gigabit SFP.		
	- Switch quản lý: Managed switch.Switch PoE: không hỗ trợ.Switching capacity: 56 Gbps.Forwarding rate: 41.66 mpps.Management: CLI, SSH, Telnet, Web, Mobile App, Cloud.Kiểu Switch		
3.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ phát wifi***	***Bộ/điểm***	***10***
	- Băng tần, Tốc Độ: 2.4 Ghz tốc độ 450 Mbps; 5 Ghz tốc độ 1300 Mbps		
	- Công suất phát: 2.4 Ghz 22 dBm; 5 Ghz 22 dBm		
	- Cổng mạng: (2) 10/100/1000 Mbps Ethernet Ports		
	- USB 2.0 Port. Hỗ trợ VLAN 802.1Q		
	- 4 SSID trên một tần số		
	- Passive Power over Ethernet (Passive PoE 44-57V), Hỗ trợ 802.3af, 802.3at		
3.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị quản trị Controller***	***Bộ/điểm***	***1***
	- CPU: 8-Core, 2.0 GHz ARM		
	- RAM: 3 GB DDR		
	- HDD: 1 TB		
	- eMMC: 32GB		
	- Cổng kết nối: 10/100/1000 x 1 cổng.		
	- Nguồn: 802.3af PoE, 9VDC, 3A USB-C		
	- Công suất tiêu thụ: 12.95W (PoE), 16W (Adapter)		
3.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị lưu điện 10kVA***	***Bộ/điểm***	***4***

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Công suất bộ nguồn lưu điện: 10000VA/9000W.		
	- Hệ số công suất: 0.9.		
	- Điện áp ngõ vào: 176-276VAC.		
	- Tần số nguồn vào: 50/60HZ ±10% (Auto-sensing).		
	- Điện áp ra: 208, 220, 230, 240VAC (Configurable) ±2%.		
	- Tần số nguồn ra: 50 Hz ± 0.25Hz.		
3.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cắm mạng đôi loại Cat6***	***Bộ/điểm***	***30***
	- Ổ cắm mạng đôi loại Cat6 Bọc giáp chống nhiễu.		
	- Hỗ trợ 2 chuẩn nối dây T568A hoặc T568B.		
3.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cắm mạng đơn loại Cat6***	***Bộ/điểm***	***25***
	- Ổ cắm mạng đơn loại Cat6 Bọc giáp chống nhiễu.		
	- Hỗ trợ 2 chuẩn nối dây T568A hoặc T568B.		
3.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Patchpanel Cat6, 24 cổng***	***Bộ/điểm***	***3***
	Đáp ứng tất cả các yêu cầu về hiệu suất chuẩn ANSI/TIA/EIA-568-B.2-10:2008 Category 6 và ISO/IEC 11801:2002/Amd 1:2008 Class EA up to 500 MHz.		
3.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp mạng UTP Cat6***	***Mét/điểm***	***3500***
	- AMP Cat6 UTP 4-1427254-6 8 sợi đồng.		
	- Đạt tiêu chuẩn quốc tế UL, ETL. Vỏ cáp bền thích ứng chạy ngoài trời, có lõi nhựa chịu lực		
3.11	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây nhẩy Cat6 dài 2 mét***	***Sợi/điểm***	***200***
	- Điện dung: 13.5 pf/ft. ở 1Mhz.		
	- Trở kháng: 100 ohms +/-15%, 1 MHz to 100 MHz.		
	- Vỏ bọc: PVC, .210 dia. Nom. Không bọc giáp chống nhiễu.		
	- Chụp bảo vệ (Boot): chất đàn hồi polyolefin.		
3.12	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Tủ Rack***	***Tủ/điểm***	***1***
	- Kích thước: Cao 2100* Rộng 600 * Sâu 1000 (mm)		
	- Cánh trước: Cửa lưới		
	- Tải trọng: 300kg		
	- Vật liệu: Thép tấm dày 1.2mm		
4	**Hệ thống Camera giám sát**		
4.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Đầu ghi hình 32 kênh camera IP (hỗ trợ tối đa 8 ổ SATA 10TB)***	***Bộ/điểm***	***1***

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Hệ điều hành: Emberdded LINUX.		
	- Chuẩn nén hình ảnh: H.265/H.264/MJPEG/ MPEG4.		
	- Chế độ ghi hình: 12 MP (4000 x 3000); 8 MP (3840 x 2160); 6 MP (3072 x 2048); 5 MP (2560 x 1920); 4 MP (2560 x 1440); 3 MP (2048 x 1520); 1080p (1920 x 1080); 720p (1280 x 720); D1 (704 x 576/704 x 480); CIF (352 x 288/352 x 240).		
	- Xem lại: 1/4/8/16 kênh đồng thời.		
	- Hỗ trợ cổng RS232, 4 USB.		
4.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ cứng dung lượng 6Tb***	***Bộ/điểm***	***2***
	- Kích thước 3.5 inch		
	- Tốc độ chuẩn kết nối: 6 Gb/s		
	- Tốc độ ghi dữ liệu: 175 MB/s		
	- Tốc độ vòng quay: 5400 RPM		
4.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Camera bán cầu (camera thân) độ phân giải 2MP, nguồn PoE***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Cảm biến: 1/2.8		
	- Ống kính: 2.7-13.5 MM		
	- Độ nhạy sáng: 0.005 Lux/F1.6 (Color, 30 IRE), 0 Lux/F1.6 (IR ON)		
	- Nén ảnh: H.265 HEVC/H.264/MJPEG, Smart Codec		
4.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Camera PTZ***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Cảm biến: 1/2.8		
	- Loại ống kính: PTZ IP Camera		
	- Độ nhạy sáng: Color: 0.005 lux @F1.6 BW: 0. lux @F1.6 (IR on)		
	- Nén ảnh: H.265 HEVC/H.264/MJPEG, Smart Codec		
4.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bàn điều khiển camera PTZ***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Khả năng tương thích: MAXPRO-Net, MAXPRO VMS, MAX-1000, VideoBloX Standard and NetCPU		
	- Tốc độ giao tiếp: 9600, 19200, 38400 baud		
	- Bàn phím: Tạm thời, nút ấn, số và lệnh menu tiêu chuẩn		
	- Kết nối:		
	+ 1xEthernet (10Base-T, 100Base-TX) RJ45 with LED		
	+ 1xRS232/422/485 RJ45 with LED		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Nguồn điện: 100 - 240 VAC/10.8 to 13.2 VDC @1 A or POE (48 VDC, Class 3)/12 W		
4.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Phần mềm quản lý, điều khiển camera***	***Phần mềm/điểm***	***1***
	Phần mềm quản lý, điều khiển camera		
4.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Switch mạng 24 cổng PoE***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Tốc độ Lan: Ethernet Gigabit (10/100/1000Mbps).		
	- Cổng kết nối RJ45: 24x Gigabit Ethernet RJ-45 ports.		
	- Uplink Port: 4x Gigabit SFP.		
4.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình quan sát 65"***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Kích thước màn hình 75 inch		
	- Độ phân giải 4K Ultra HD (3840 x 2160px)		
	- Kết nối InternetWifi, Cổng LAN, Cổng USB		
	- Tổng công suất loa 40 W		
5	**Hệ thống Âm thanh - trình chiếu - kết nối không dây**		
5.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ chia HDMI 1 ra 8***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Đầu vào 1 cổng HDMI, hỗ trợ cáp dài 15m (AWG26); Đầu ra 8 cổng HDMI, hỗ trợ cáp dài 25m (AWG26)		
	- HDMI 1.4v; Độ phân giải hỗ trợ: 4K x 2K (24Hz), 1080p(60Hz), 1080i, 720p, 576p, 576i...		
	- Âm thanh hỗ trợ: DTS-HD/Dolby-trueHD/LPCM 7.1/DTS/Dolby-AC3/DSD/HD(HBR)		
	- Hỗ trợ HDCP, 3D		
	- Nguồn điện: 5V - 2.5A		
5.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Loa âm trần***	***Bộ/điểm***	***5***
	- Loa âm trần 6W		
	- Loa âm trần mặt tròn 6W lưới mịn		
5.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Âm ly công suất 240w/100v***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Âm ly công suất 240w/100v		
	- Amply mixer 240W, 3 Mic, 2 aux, 100V/70V và 4ohms		
5.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Giắc tín hiệu***	***Bộ/điểm***	***30***
	Giắc tín hiệu (đực - cái)		
5.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ trộn kênh***	***Bộ/điểm***	***1***

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- 4 xe buýt GROUP + 1 xe buýt âm thanh nổi		
	- 4 AUX (bao gồm FX)		
	- Đầu dò mic "D-PRE" với mạch Darlington đảo ngược		
	- Máy nén 1-núm		
	- PAD chuyển đổi trên đầu vào mono		
	- Công suất ảo 48V		
	- Đầu ra cân bằng XLR		
	- Cung cấp điện phổ quát nội bộ để sử dụng trên toàn thế giới		
	- Rack Mount Kit kèm theo		
5.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp loa chống nhiễu 2x1,5mm***	***Mét/điểm***	***100***
	- Cơ cấu cốt lõi: 2x1.5mm2		
	- Đường kính dây bên ngoài : O.D.7.0mm		
5.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp tín hiệu cho mic***	***Mét/điểm***	***600***
	- Tiết diện dây: 6.0 mm		
	- Dây Ground: 128 x 0.12 mm		
	- Dây Hot: 60 x 0.08 mm		
	- Dây Cold: 60 x 0.08 mm		
5.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ điều khiển trung tâm***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Thiết bị có thể hỗ trợ 60 đơn vị đại biểu và micrô chủ tọa		
	- Bốn nhóm ổ cắm 8-DIN kết nối nhiều dòng, một cổng đầu vào micrô có dây nhóm, điều chỉnh âm lượng độc lập		
	- Với tín hiệu đầu vào âm thanh và đầu ra REC		
	- Điều chỉnh âm lượng loa 1 W tích hợp		
5.9	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây kết nối mở rộng***	***Cuộn/điểm***	***2***
	- Chiều dài 20m		
	- Khoảng cách truyền đặt lên tới 1000m.		
	- Cáp 8 chân.		
5.10	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bộ khuếch đại công suất***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Công suất định mức: 360W. Công suất tiêu thụ: 485W		
	- Quy định đầu ra: 3 dB (không tải đến toàn tải)		
	- Đầu ra loa: 14 ohms (70V) 28 ohms (100V); Trở kháng thấp: 4-16 ohms		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- Đầu vào: MIC 1, 2, 3: 600 ohms, 5mV, giắc cắm điện thoại; AUX 1, 2: 10k ohms, 470mV, RCA jack		
	- Đầu ra: 600 ohms, 650mV, jack RAC		
	- Đáp ứng tần số: 60 - 15.000K Hz, +/- 3dB		
5.11	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị chống phản hồi***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Điện áp 100 - 240 V~, 50 - 60 Hz		
	- Công suất tiêu thụ: khoảng 10W		
	- TDH: 0,007% thường là @ +4 dBu, 1 kHz, khuếch đại 1		
	- Xuyên âm: -100 dB @ 1 kHz		
	- Giao diện MIDI: Đầu nối DIN 5 chân IN/OUT/ THRU		
	- Âm thanh đầu vào:		
	+ Cổng kết nối: Đầu nối âm thanh XLR và ¼ "TRS		
	+ Trở kháng đầu vào: khoảng 20kΩ cân bằng		
	- Âm thanh đầu ra:		
	+ Cổng kết nối: Đầu nối âm thanh XLR và ¼ "TRS		
	+ Trở kháng đầu ra: khoảng 200Ω cân bằng		
5.12	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp loa chống nhiễu 2x1,5mm***	***Cuộn/điểm***	***1***
	- Cơ cấu cốt lõi: 2x1.5mm2		
	- Đường kính dây bên ngoài : O.D.7.0mm		
5.13	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Màn hình Led P2,5 (trong nhà)***	***m^2/điểm***	***5,12***
	- Kích thước module: 160x320mm		
	- Độ phân giải: 64 x 128 pixels		
	- Khoảng cách điểm ảnh: 2.5mm		
	- Cường độ sáng: 600cd/m2.		
	- Mật độ điểm ảnh trên 1m2: 160.000/m2		
	- Độ tương phản: 5000 :1		
	- Điện áp đầu vào (DC): 4.5V		
	- Tuổi thọ bóng LED: 100.000 giờ		
	Card thu tín hiệu:		
	- 2 cổng RJ45 không phân biệt vào ra		
	- 12 Cổng giao tiếp HUB75E		
	- Khả năng quản lý : 512 x 512 pixels.		
	- Điện áp hoạt động: 5V		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	Nguồn (300W):		
	- Nguồn mỏng, chống chập cháy, xung điện.		
	- Tiêu chuẩn an toàn: GB4943, EN60950		
	- Phương pháp làm mát: quạt không khí		
	Bộ điều khiển màn hình		
	- Đầu vào: 1x 3G-SDI, 2x HDMI 1.4, 1x DVI, 1x Audio		
	- Đầu ra: 10x Ethernet, 1x HDMI 1.3, 1x Audio		
	- Điều khiển: 1x Ethernet, 2x USB		
	Hệ thống điện:		
	- Aptomat 3 pha, tủ điện sắt sơn tĩnh điện		
	- Dây mạng điều khiển cat6, cáp điện, HDMI 5M		
	Hoàn thiện màn hình:		
	- Khung giá đỡ sắt hộp mạ kẽm 2x4cm, 2x2cm		
	- Gia cố màn hình chắc chắn theo vị trí lắp đặt		
	- Bo viền aluminium trong nhà.		
5.14	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thiết bị phát nhận tín hiệu HDMI&VGA không dây 50M***	***Bộ/điểm***	***1***
	- Bộ truyền tín hiệu không dây HDMI/VGA 50M.		
	- Khoảng cách truyền tín hiệu lên đến 50M với sóng 5G.		
	- Cổng HDMI/VGA, cổng USB-C trợ nguồn và dây Audio 3.5mm		
5.15	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp HDMI 25m***	***Cáp/điểm***	***1***
	Cáp HDMI có tốc độ truyền dữ liệu lên đến 2. 10,2 Gb/s.		
	- Cáp có độ dài 25M		
	- Hỗ trợ âm thanh cao cấp Dolby TrueHD và DTS-HD Master Audio ™.		
	- Cáp HDMI cao cấp hỗ trợ 4k, Hỗ trợ công nghệ HDCP compliant		
	- Ethernet Kênh HDMI		
5.16	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Bảng điện tử ngoài trời***	***m^2/điểm***	***10***
	- Thông số kỹ thuật cơ *bản* gồm: số led/1 điểm ảnh 2 đỏ + 1 xanh		
	- mật độ điểm ảnh 2500 pixel/m2;		
	- số lượng LED/m2 là 7860;		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
	- chất liệu cabinet làm bằng iron - aluminum		
6	**Hệ thống điện thoại**		
6.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây tín hiệu cho điện thoại***	***Cái/điểm***	***1***
	Dây tín hiệu Cat5E		
6.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Điện thoại IP sử dụng cho 6 tài khoản SIP***	***Cái/điểm***	***1***
	- Màn hình LCD 4.3 inch có đèn nền		
	- Đèn báo voice mail		
	- Màn hình màu cảm ứng		
	- 3 x 8 phím gọi nhanh		
	- 2 cổng Ethernet (1000 Base-T)		
	- Hỗ trợ PoE, bluetooth		
	- Loa Full Duplex speakerphone		
7	**Hệ thống máng cáp - ổ điện**		
7.1	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Ổ điện đôi loại 3 chân cả đế***	***Cái/điểm***	***100***
	Ổ điện đôi loại 3 chân cả đế		
7.2	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Dây điện 2x2.5mm***	***Mét/điểm***	***600***
	- Dây điện 2x2.5mm Cấp điện áp U0/U: 300/500kV		
	- Điện áp thử: 2kV (5 phút)		
	- Tiết diện: 2mm2		
	- Kết cấu: 7/0.67No/mm		
	- Đường kính ruột dẫn: 2.01mm		
7.3	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Cáp điện 2x10 mm***	***Mét/điểm***	***20***
	- Cáp điện 2x10 mm		
	- Ruột dẫn: đồng		
	- Số lõi: 2 lõi		
	- Mặt cắt danh định: Từ 1,5 mm2 đến 1000 mm2		
	- Điện áp danh định: Từ 0,6/1kV đến 18/30 kV		
7.4	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Aptomat 40A 2 pha***	***Cái/điểm***	***10***
	- Điện áp danh định: 230/400V		
	- Khả năng ngắn mạch danh định: 4.5kA		
	- Đặc tính cắt: loại C (dòng ngắt từ 5-10 dòng định mức)		
	- Bề rộng 1 cực: 18mm		

TT	Loại thiết bị và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
7.5	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Aptomat tổng 150A 2pha***	***Cái/điểm***	***1***
	- Dòng cắt: 25kA		
	- Điện áp: 220/240VAC		
	- bảo vệ ngắn mạch		
7.6	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Tủ điện sơn tĩnh điện 40x60cm***	***Cái/điểm***	***1***
	- Kích thước 40x60cm		
	- Tủ điện lắp đặt trong nhà được làm bằng tôn dày 1,2mm		
7.7	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thang máng cáp trên trần, không nắp đậy***	***Mét/điểm***	***80***
	- Tôn zam mạ kẽm		
	- Kích thước chiều rộng: 200mm		
	- Kích thước chiều cao: 100mm		
	- Độ dày vật liệu: 1.2mm		
7.8	***Yêu cầu đặc tính kỹ thuật Thang máng cáp dưới sàn, lắp inox***	***Mét/điểm***	***30***
	- Kích thước chiều rộng: 100mm		
	- Kích thước chiều cao: 60mm		
	- Độ dày vật liệu: 0.8mm		
	- Nắp đậy inox SUA201 dày 1.0mm		

3.2.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 2.2.2 khoản 2.2 Mục 2, phần II.

3.3. Định mức sử dụng công cụ, dụng cụ

3.3.1. Định mức sử dụng công cụ dụng cụ tại các điểm Phục vụ hành chính công xã, phường

Bảng 11: Định mức sử dụng vật tư văn phòng tại các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường

TT	Loại công cụ, dụng cụ và yêu cầu đặc tính kỹ thuật tối thiểu	Đơn vị tính	Định mức
1	**Bàn quầy giao dịch phục vụ giao dịch với người dân**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, nhựa		
	- Kích thước: rộng 1.2m, cao 0.8m, ngang 0.75 m.		
	- Bàn gồm có khoang, hộc đựng CPU và có ngăn kéo, có kính cường lực chắn, po cạnh, khoét rộng giữa.		
2	**Hộc di động dùng để tài liệu, hồ sơ**	**Cái/người**	**1**

	- Chất liệu bằng gỗ/nhựa		
	- Kích thước (0,4m x 0,52m x 0,6m)		
3	**Ghế người dân ngồi thực hiện thủ tục hành chính**	**Cái/quầy**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450-480 mm		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 - 500 mm		
4	**Tủ hồ sơ để cất hồ sơ, tài liệu**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Kích thước: 2 buồng.		
	- Kiểu dáng: Rộng 900-1000 mm x Sâu 400-500mm x Cao 1900-2000mm		
5	**Biển nhận diện Điểm phục vụ hành chính công ngoài trời**	**Cái/điểm**	**1**
	- Kích thước phù hợp với mặt bằng.		
	- Thiết kế theo đúng quy định nhận diện Bộ phận Một cửa (nay là các Điểm phục vụ hành chính công)		
6	**Biển nhận diện Điểm phục vụ hành chính công trong nhà**	**Cái/điểm**	**1**
	- Kích thước phù hợp với mặt bằng.		
	- Thiết kế theo đúng quy định nhận diện Bộ phận Một cửa (nay là các Điểm phục vụ hành chính công)		
7	**Bàn đăng ký để người dân ngồi kê khai các giấy tờ thủ tục hành chính**	**Cái/điểm**	**2**
	- Chất liệu: Gỗ, inox, nhựa.		
	- Kích thước: dài 2000 mm x rộng 1000 mm x cao 750mm		
8	**Ghế băng chờ 4-5 chỗ**	**Cái/điểm**	**5**
	- Chất liệu inox/gỗ/nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 3000 x Sâu 630 x Cao 800 (mm).		
	- Ghế cấu tạo gồm 4-5 ghế rời được liên kết với nhau tạo thành một dãy dài và đệm lớn dày 1,4mm đệm ngang 520mm.		
	- Tay ghế vịn được kết cấu liền với chân ghế		
9	**Bảng niêm yết thủ tục hành chính**	**Cái/điểm**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, nhựa, sắt, inox.		
	- Kích thước phù hợp với số lượng thủ tục hành chính.		
10	**Bàn đặt máy tính phục vụ người dân tra cứu, thực hiện dịch vụ công trực tuyến**	**Cái/điểm**	**2**
	- Chất liệu gỗ, nhựa, inox.		
	- Có hộc liền, có kệ để CPU và khay đựng bàn phím.		

	- Kích thước: Rộng 1200 - Sâu 700 - Cao 750mm.		
11	**Bàn họp**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: Gỗ, inox, nhựa.		
	- Kích thước: Rộng 6000 x Sâu 1500 x Cao 750 (hoặc theo kích thước phòng)		
12	**Ghế họp**	**Cái/phòng**	**10**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450-480 mm		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 - 500 mm		
13	**Ghế quầy giao dịch**	**Cái/người**	**1**
	- Chất liệu: gỗ, inox, sắt.		
	- Chiều cao ghế làm việc từ đất đến mặt ngồi: 450-480 mm		
	- Chiều cao lưng ghế làm việc: 900 - 1300 mm.		
	- Chiều rộng: 450 - 550 mm. Chiều sâu: 400 - 500 mm		

3.3.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 2.3.2 khoản 2.3 Mục 2 Phần II.

3.4. Định mức sử dụng vật tư văn phòng

3.4.1. Định mức sử dụng vật tư văn phòng tại điểm Phục vụ hành chính công xã, phường

Bảng 12: Định mức vật tư văn phòng tại các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường

TT	Loại vật tư	Đơn vị tính	Số lượng
1	Mực máy in	hộp/tháng	5
2	Mực máy photocopy	hộp/tháng	1,5
3	Giấy A4 màu trắng 70gsm/80gsm	Ram/tháng	36
4	Giấy A4 giấy màu 70gsm / 80gsm	Ram/tháng	10
5	Giấy A3 màu trắng 70gsm	Ram/tháng	2
6	Bút viết cho nhân viên	Cái/người/tháng	30
7	Bút viết cho khách hàng tại quầy	Cái/tháng	10
8	Bút viết cho khách hàng tại bàn kê khai, hướng dẫn	Cái/tháng	10
9	Ghim bấm	hộp/tháng	10
10	Bàn dập ghim giấy	Cái/năm	2
11	Kéo cắt giấy cho nhân viên	Cái/năm	2

3.4.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 2.4.2 khoản 2.4 Mục 2 Phần II.

3.5. Định mức các hao phí trực tiếp khác

3.5.1. Định mức hao phí trực tiếp khác tại Điểm Phục vụ hành chính công cấp xã, phường

Bảng 13: Định mức hao phí trực tiếp khác tại các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường

TT	Điện nước, đường truyền	Số lượng	Đơn vị tính
1	Dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định có tốc độ 200Mbps	2	Tháng
2	Điện năng sử dụng (phục vụ chiếu sáng, hoạt động của máy móc, thiết bị tại BPMC)	1500	KW/tháng
3	Nước sinh hoạt	70	m3/tháng
4	Nước uống	1000	Lít/tháng

3.5.2. Hướng dẫn áp dụng định mức

Thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 2.5.2 khoản 2.5 Mục 2 Phần II.

Phụ lục A

QUY TRÌNH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, SỐ HÓA HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TT	QUY TRÌNH	MÔ TẢ
1	**Hướng dẫn thủ tục hành chính**	- Nhận yêu cầu cần hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính. - Hướng dẫn thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính - Hướng dẫn quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính và kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ. - Hướng dẫn mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có). - Hướng dẫn cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. - Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và tài khoản định danh điện tử. - Nhận yêu cầu cân hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính khác.
2	**Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**	- Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. - Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ: Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. - Cấp Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

TT	QUY TRÌNH	MÔ TẢ
		- Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. - Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, nhân viên tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nhân viên cung cấp cho người nộp hồ sơ. - Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. - Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.
3	**Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính**	- Đối với công tác tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính + Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử.

TT	QUY TRÌNH	MÔ TẢ
		+ Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. + Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. - Đối với công tác trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.
4	**Trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính**	- Nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính. - Chuyển trả bản chính hoặc bản gốc hồ sơ cho tổ chức cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành trong trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực. - Đối chiếu thông tin trên giấy hẹn để lấy kết quả trả cho tổ chức, cá nhân và thu hồi các giấy tờ (nếu có), chuyển về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. - Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết thủ tục hành chính. - Cập nhập thông tin trả kết quả trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Phụ lục B

ÁP DỤNG HỆ SỐ VÙNG MIỀN TẠI CÁC CHI NHÁNH VÀ ĐIỂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THUỘC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TT	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Hệ số vùng miền	Ghi chú
I/	**Chi nhánh số 1 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
1)	Tòa nhà liên cơ số 258 Võ Chí Công, phường Tây Hồ	1,00	
II/	**Chi nhánh số 2 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
2)	Số 85 phố Dịch Vọng Hậu, phường Cầu Giấy	1,00	
3)	Số 06 Khuất Duy Tiến, phường Thanh Xuân	1,00	
III/	**Chi nhánh số 3 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
4)	Số 61 phố Hoàng Cầu, phường Đống Đa	1,00	
5)	Số 126 Hàng Trống, phường Hoàn Kiếm	1,00	
6)	Số 25 Liễu Giai, phường Ba Đình	1,00	
IV/	**Chi nhánh số 4 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
7)	Tòa nhà Liên cơ, số 08, ngõ 6 Bùi Huy Bích, phường Hoàng Mai	1,11	
8)	Số 33 Đại Cồ Việt, phường Hai Bà Trưng	1,00	
V/	**Chi nhánh số 5 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
9)	Khu C Khu liên cơ quan, phường Tây Tựu	1,11	
10)	Số 01 Huy Du, phường Từ Liêm	1,11	
11)	Số 125, đường 422, khu 5, xã Hoài Đức	1,33	
VI/	**Chi nhánh số 6 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
12)	Trụ sở Khu Liên cơ quan, số 03 phố Vạn Hạnh, Phường Việt Hưng	1,11	
13)	Số 03 Thuận An, xã Gia Lâm	1,11	

TT	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Hệ số vùng miền	Ghi chú
VII/	**Chi nhánh số 7 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
14)	Số 02, phố Hà Cầu, phường Hà Đông	1,00	
15)	Số 115 Khu Bắc Sơn, phường Chương Mỹ	1,22	
16)	Tổ dân phố Phố Huyện, xã Quốc Oai	1,33	
VIII/	**Chi nhánh số 8 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
17)	Thôn Cổ Dương, xã Đông Anh	1,33	
18)	Khu trung tâm hành chính xã Mê Linh	1,33	
19)	Số 01 đường Núi Đôi, xã Sóc Sơn	1,33	
IX/	**Chi nhánh số 9 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
20)	Số 105 phố Tây Sơn, xã Đan Phượng	1,33	
21)	Số 01, ngách 37, đường Lạc Trị, xã Phúc Thọ	1,33	
22)	Số 02 đường Chi Quan, xã Thạch Thất	1,33	
X/	**Chi nhánh số 10 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
23)	Số 135 phố Kim Bài, xã Thanh Oai	1,33	
24)	Số 04 phố Đại Đồng, xã Mỹ Đức	1,33	
25)	Thôn Hoàng Xá, xã Ứng Hòa	1,33	
XI/	**Chi nhánh số 11 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
26)	Số 12 phố Nguyễn Bặc, xã Thanh Trì	1,11	
27)	Đường Lý Tử Tấn, xã Thường Tín	1,33	
28)	Tiểu khu Thao Chính, xã Phú Xuyên	1,33	
XII/	**Chi nhánh số 12 Trung tâm Phục vụ hành chính công**		
29)	Số 01 Phó Đức Chính, phường Sơn Tây	1,22	
30)	Số 252 đường Quảng Oai, xã Quảng Oai	1,33	

Phụ lục C

ÁP DỤNG HỆ SỐ VÙNG MIỀN TẠI CÁC ĐIỂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ, PHƯỜNG HOẶC TƯƠNG ĐƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TT	Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương (trước khi tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)	Hệ số vùng miền	Ghi chú
1)	Phường Hoàn Kiếm	1,33	
2)	Phường Cửa Nam	1,33	
3)	Phường Ba Đình	1,33	
4)	Phường Ngọc Hà	1,33	
5)	Phường Giảng Võ	1,33	
6)	Phường Hai Bà Trưng	1,33	
7)	Phường Vĩnh Tuy	1,33	
8)	Phường Bạch Mai	1,33	
9)	Phường Đống Đa	1,33	
10)	Phường Kim Liên	1,33	
11)	Phường Văn Miếu - Quốc Tư Giám	1,33	
12)	Phường Láng	1,33	
13)	Phường Ô Chợ Dừa	1,33	
14)	Phường Hồng Hà	1,33	
15)	Phường Lĩnh Nam	1,33	
16)	Phường Hoàng Mai	1,33	
17)	Phường Vĩnh Hưng	1,56	
18)	Phường Tương Mai	1,33	
19)	Phường Định Công	1,56	
20)	Phường Hoàng Liệt	1,56	
21)	Phường Yên Sở	1,56	
22)	Phường Thanh Xuân	1,33	
23)	Phường Khương Đình	1,56	
24)	Phường Phương Liệt	1,33	
25)	Phường Cầu Giấy	1,33	
26)	Phường Nghĩa Đô	1,33	
27)	Phường Yên Hòa	1,33	
28)	Phường Tây Hồ	1,33	
29)	Phường Phú Thượng	1,33	

TT	Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương (trước khi tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)	Hệ số vùng miền	Ghi chú
30)	Phường Tây Tựu	1,56	
31)	Phường Phú Diễn	1,33	
32)	Phường Xuân Đỉnh	1,33	
33)	Phường Đông Ngạc	1,33	
34)	Phường Thượng Cát	1,33	
35)	Phường Từ Liêm	1,33	
36)	Phường Xuân Phương	1,56	
37)	Phường Tây Mỗ	1,56	
38)	Phường Đại Mỗ	1,33	
39)	Phường Long Biên	1,56	
40)	Phường Bồ Đề	1,56	
41)	Phường Việt Hưng	1,56	
42)	Phường Phúc Lợi	1,56	
43)	Phường Hà Đông	1,56	
44)	Phường Dương Nội	1,56	
45)	Phường Yên Nghĩa	1,56	
46)	Phường Phú Lương	1,56	
47)	Phường Kiến Hưng	1,33	
48)	Xã Thanh Trì	1,56	
49)	Xã Đại Thanh	1,56	
50)	Xã Nam Phù	1,78	
51)	Xã Ngọc Hồi	1,78	
52)	Phường Thanh Liệt	1,56	
53)	Xã Thượng Phúc	1,78	
54)	Xã Thường Tín	1,56	
55)	Xã Chương Dương	1,56	
56)	Xã Hồng Vân	1,78	
57)	Xã Phú Xuyên	1,56	
58)	Xã Phương Dực	1,78	
59)	Xã Chuyên Mỹ	1,56	
60)	Xã Đại Xuyên	1,78	
61)	Xã Thanh Oai	1,56	
62)	Xã Bình Minh	1,78	
63)	Xã Tam Hưng	1,78	

TT	Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương (trước khi tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)	Hệ số vùng miền	Ghi chú
64)	Xã Dân Hòa	1,78	
65)	Xã Vân Đình	1,78	
66)	Xã Ứng Thiên	1,78	
67)	Xã Hòa Xá	1,56	
68)	Xã Ứng Hòa	1,56	
69)	Xã Mỹ Đức	1,56	
70)	Xã Hồng Sơn	1,78	
71)	Xã Phúc Sơn	1,78	
72)	Xã Hương Sơn	1,78	
73)	Phường Chương Mỹ	1,56	
74)	Xã Phú Nghĩa	1,78	
75)	Xã Xuân Mai	1,56	
76)	Xã Trần Phú	1,78	
77)	Xã Hòa Phú	1,56	
78)	Xã Quảng Bị	1,78	
79)	Xã Minh Châu	1,56	
80)	Xã Quảng Oai	1,56	
81)	Xã Vật Lai	1,56	
82)	Xã Cổ Đô	1,56	
83)	Xã Bất Bạt	1,78	
84)	Xã Suối Hai	1,78	
85)	Xã Ba Vì	1,56	
86)	Xã Yên Bài	1,78	
87)	Phường Sơn Tây	1,56	
88)	Phường Tùng Thiện	1,56	
89)	Xã Đoài phương	1,78	
90)	Xã Phúc Thọ	1,56	
91)	Xã Phúc Lộc	1,78	
92)	Xã Hát Môn	1,56	
93)	Xã Thạch Thất	1,56	
94)	Xã Hạ Bằng	1,56	
95)	Xã Tây Phương	1,56	
96)	Xã Hòa Lạc	1,56	
97)	Xã Xuân Yên	1,56	

TT	Điểm Phục vụ hành chính công xã, phường hoặc tương đương (trước khi tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)	Hệ số vùng miền	Ghi chú
98)	Xã Quốc Oai	1,56	
99)	Xã Hưng Đạo	1,78	
100)	Xã Kiều Phú	1,78	
101)	Xã Phú Cát	1,56	
102)	Xã Hoài Đức	1,56	
103)	Xã Dương Hòa	1,78	
104)	Xã Sơn Đồng	1,78	
105)	Xã An Khánh	1,56	
106)	Xã Đan Phượng	1,56	
107)	Xã Ô Diên	1,56	
108)	Xã Liên Minh	1,78	
109)	Xã Gia Lâm	1,56	
110)	Xã Thuận An	1,56	
111)	Xã Bát Tràng	1,56	
112)	Xã Phù Đổng	1,56	
113)	Xã Thư Lâm	1,56	
114)	Xã Đông Anh	1,56	
115)	Xã Phúc Thịnh	1,56	
116)	Xã Thiên Lộc	1,56	
117)	Xã Vĩnh Thanh	1,56	
118)	Xã Mê Linh	1,56	
119)	Xã Yên Lãng	1,78	
120)	Xã Tiến Thắng	1,78	
121)	Xã Quang Minh	1,56	
122)	Xã Sóc Sơn	1,56	
123)	Xã Đa Phúc	1,78	
124)	Xã Nội Bài	1,56	
125)	Xã Trung Giã	1,78	
126)	Xã Kim Anh	1,56	

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI XUẤT BẢN

Địa chỉ: 12 Lê Lai - Hoàn Kiếm - Hà Nội

Điện thoại: 024.38253536 - 024.37739442

Email: congbao@hanoi.gov.vn

Website: www.hanoi.gov.vn